

การศึกษาระบบการให้บริการของกองคลังเทศบาลตำบลท่าวังทอง  
ที่ประชาชนพึงประสงค์



มยุเรศ ไชยวรรณ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

พฤษภาคม 2555

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

อาจารย์ที่ปรึกษา และคณะบดีมหาวิทยาลัยการศึกษาต่อเนื่อง ได้พิจารณาการศึกษา  
อิสระเรื่อง “การศึกษาระบบการให้บริการของกองคลังเทศบาลตำบลทำวังทองที่ประชาชนพึง  
ประสงค์” เห็นควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชา นโยบายสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยพะเยา

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ มนตรา พงษ์นิล)

อาจารย์ที่ปรึกษา

.....  
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ นพรัถ)

คณบดีวิทยาลัยการศึกษาต่อเนื่อง

พฤษภาคม 2555



## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องจากผู้ศึกษาได้รับความช่วยเหลือดูแล เอาใจใส่ เป็นอย่างดี จากหลาย ๆ ฝ่าย โดยเฉพาะ อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ มนตรา พงษ์นิล ในการแนะนำ ตรวจสอบแก้ไข ให้ข้อเสนอแนะ ติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของอาจารย์เป็นอย่างยิ่งและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ดร.ชัยณรงค์ ศรีมันตะ อาจารย์มหาวิทยาลัยพะเยา นางกิ่งแก้ว ศรีหนู ผู้อำนวยการกองคลังเทศบาลตำบลท่าวังทอง และนางสมยา โพธิ์ธรรม หัวหน้าฝ่ายบริหารงานคลัง เทศบาลตำบลท่าวังทอง ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือการศึกษาค้นคว้า จนทำให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี จึงขอกราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาลตำบล พนักงานของเทศบาลตำบลท่าวังทองทุกท่าน ตลอดจนประชาชนในพื้นที่ ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและทดลองใช้เครื่องมือในการศึกษาค้นคว้า ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้รายงานการศึกษาค้นคว้าสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ท้ายสุดนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้มีพระคุณทุกท่านที่ช่วยส่งเสริมสนับสนุนกระตุ้นเตือน และเป็นกำลังใจตลอดมาให้ผู้เขียนจัดทำรายงานการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้

มยุเรศ ไชยวรรณ

<b>ชื่อเรื่อง</b>	การศึกษาระบบการให้บริการของกองคลังเทศบาลตำบลท่าวังทอง ที่ประชาชนพึงประสงค์
<b>ผู้ศึกษาค้นคว้า</b>	มยุเรศ ไชยวรรณ
<b>ที่ปรึกษา</b>	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ มนตรา พงษ์นิล
<b>ประเภทสารนิพนธ์</b>	การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ร.ป.ม. สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, มหาวิทยาลัยพะเยา, 2555



การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระบบการให้บริการของกองคลังเทศบาลตำบลท่าวังทองที่ประชาชนพึงประสงค์ และปัญหา ข้อเสนอแนะในการให้บริการที่พึงประสงค์ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของกองคลังเทศบาลตำบลท่าวังทอง อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา จำนวน 362 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและนำไปเทียบกับเกณฑ์เพื่ออภิปรายผล สรุปผลการวิจัย พบว่า ระบบการให้บริการของกองคลังเทศบาลตำบลท่าวังทองที่ประชาชนพึงประสงค์ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ปัญหาและข้อเสนอแนะ ควรลดขั้นตอนการให้บริการ อบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จัดหาที่นั่งพักที่สะอาด สะดวกสบาย มีมุมหนังสือ มุมกาแฟ น้ำดื่มให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการ ควรมีการทบทวนถอดบทเรียนการดำเนินงานที่ผ่านมา จัดทำชุดความรู้ เพื่อให้เกิดความชัดเจนยิ่งขึ้น

**Title** PROSPECTIVE SYSTEM OF THE FINANCE DIVISION OF MUNICIPALITIES IN TAWANGTHONG DISTRICT SERVICE FOR PEOPLE

**Authors** Mayured Chaiwan

**Advisor** Assistant Professor Montra Pongnin

**Academy paper** Independent Study M.P.A in Public Policy, University of Phayao, 2012

### ABSTRACT

The objectives of this research were to study the prospective of the finance division of municipalities in Thawangthong district service system for people and the obstacles and recommendations towards prospective service. The samples of 362 service users from the finance division of municipalities in Thawangthong district, data were analyzed with the use of the percentage and mean for compared to discuss the results were found. The results of this study showed the prospective of people was at a high level, in descending order as follows: the process, facilities, personnel carriers and the quality of service. The problems and obstacles to the prospective of people the finance division should reduce the service time, training programs for service staff, providing clean and comfortable seat, coffee corner, drinking water and library for people, include lack of the after action review and A manual for service users to know the process of requesting for services at the finance division of municipalities in Thawangthong district.

## สารบัญ

บทที่	หน้า
<b>1 บทนำ</b> .....	1
ความสำคัญและความที่มาของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา .....	4
ขอบเขตการศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย .....	7
<b>2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b> .....	8
ประวัติเทศบาลตำบลท่าวังทอง ตำบลท่าวังทอง อำเภอเมือง จังหวัด .....	8
การบริหารส่วนราชการของเทศบาลตำบลท่าวังทอง .....	9
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับระบบการให้บริการ.....	14
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	29
<b>3 วิธีดำเนินการวิจัย</b> .....	31
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	31
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	32
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	33
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	33
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ .....	33
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ .....	33
การวัดค่าตัวแปรและเกณฑ์การให้คะแนน.....	34
การแปรผลค่าคะแนน .....	35

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	37
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ.....	41
ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงประสงค์ในการบริการต่าง ๆ ของกองคลัง....	42
ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของกองคลังเทศบาลตำบล ท่าวังทอง อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา.....	48
5 บทสรุป .....	49
สรุปผล.....	49
อภิปรายผล .....	51
ข้อเสนอแนะ .....	53
บรรณานุกรม.....	55
ภาคผนวก .....	58
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	59
ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า .....	64

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง .....	32
2 แสดงจำนวนประชากร จำแนกตามเพศ.....	37
3 แสดงจำนวนประชากร จำแนกตามอายุ .....	38
4 แสดงจำนวนประชากร จำแนกตามการศึกษา .....	38
5 แสดงจำนวนประชากร จำแนกตามอาชีพ .....	39
6 แสดงจำนวนประชากร จำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน.....	40
7 แสดงจำนวนประชากร จำแนกตามการมาติดต่อใช้บริการตามภารกิจ .....	41
8 แสดงจำนวนประชากร จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ .....	41
9 แสดงจำนวนประชากร จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ .....	42
10 แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงประสงค์ในการรับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ .....	44
11 แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงประสงค์ในการรับบริการ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ .....	45
12 แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงประสงค์ในการรับบริการ ด้านคุณภาพการ ให้บริการ .....	46
13 แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงประสงค์ในการรับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด .....	47
14 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจประสงคในการรับบริการของกองคลัง เทศบาลตำบลท่าวังทอง อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา.....	48



## สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 โครงการการทำงานของกองคลัง.....	10
2 กระบวนการให้บริการของกองคลังเทศบาลตำบลท่าวังทอง.....	13
3 ระดับความคาดหวังต่อการบริการ 2 ระดับ .....	19
4 กระบวนการเกิดความพึงพอใจ.....	23
5 รูปแบบการเกิดความพึงพอใจ .....	23
6 กรอบแนวคิด .....	30



# บทที่ 1

## บทนำ

### ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ตามที่รัฐบาลมีนโยบายปฏิรูประบบราชการเพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ และให้บริการแก่ประชาชนได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งการบริหารราชการและการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ เมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2542 ประกอบด้วยแผนงานหลัก 5 แผน คือ 1) แผนการปรับเปลี่ยนบทบาท ภารกิจ และวิธีการบริหารงานภาครัฐ 2) แผนการปรับเปลี่ยนระบบงบประมาณ การเงินและการพัสดุ 3) แผนการปรับเปลี่ยนระบบการบริหารบุคคล 4) แผนการปรับเปลี่ยนกฎหมาย 5) แผนการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและค่านิยมขององค์การและคนในองค์กร แผนงานที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด คือ แผนการปรับเปลี่ยนบทบาท ภารกิจ และวิธีการบริหารงานภาครัฐ หรือที่เรียกว่า “แผนงาน” และแผนการปรับเปลี่ยนระบบงบประมาณ การเงิน และการพัสดุ หรือที่เรียกว่า “แผนเงิน” ซึ่งต้องดำเนินการควบคู่กันไป

การบริหารราชการแผ่นดินต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน สามารถช่วยเพิ่มรายได้และลดรายจ่ายให้แก่ประชาชน โดยได้กำหนดให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นเป้าประสงค์อันดับแรกของยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ เพื่อให้ประชาชนชาวไทยมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานของรัฐมากขึ้น ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการประชาชนน้อยลงการให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกของรัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกล้วนมุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกันคือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered)

ในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้นรวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปหรือ

องค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้มากขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้นทำให้ต้องการภาครัฐที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชน และการที่ภาครัฐเองก็ตระหนักดีว่าหากไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชนแล้วนโยบายของรัฐก็จะไม่เกิดผลและจะกระทบถึงเสถียรภาพของรัฐบาลในระยะยาวอีกด้วย

ด้วยแรงกดดันดังกล่าวจำเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองของความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งความต้องการและความคาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าวแต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่ถนัด เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้นการดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐต้องได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการต่างๆ ในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้ดำเนินการส่งเสริมสนับสนุนและผลักดันให้ส่วนราชการต่าง ๆ พัฒนาคูณภาพการให้บริการประชาชน โดยกำหนดทิศทางการดำเนินการไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546-พ.ศ. 2550 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

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

ดังนั้นผู้ที่ทำงานด้านบริการได้ดี "ต้องมีหัวใจในการให้บริการ" เพราะทำให้ผู้อื่นมีความสุขด้วย "คน" หรือ "บุคคลากร" ก็เป็นส่วนสำคัญที่สุดสำหรับการให้บริการเพราะถึงแม้ว่าระบบการทำงานที่ทำได้แค่ไหน แต่ถ้าคนไม่ให้ความสำคัญต่อองค์กรมันก็จะเป็นเรื่องยากที่จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีกับองค์กรได้การทำงานจึงต้องมี "รอยยิ้ม" แม้แต่มีหุ่นยนต์มาขึ้นยิ้มยังไม่จริงใจเท่ารอยยิ้มของมนุษย์ เพราะยิ้มมีอำนาจเหนือเทคโนโลยี "คน" สามารถแสดงอารมณ์

แบบใจถึงใจ และการทำงานต้องอย่าทำตัวเป็นคนน่าเบื่อ เพราะคนที่มีความรัก จะเป็นคนที่มี การปรับปรุงตัวเองอยู่ตลอดเวลา ซึ่งการปรับปรุงตัวเองอยู่ตลอดเวลาเป็นหน้าที่ของผู้ที่ต้องทำงาน ด้านสาธารณะ ถ้าเราชินกับการเป็นตัวเรา แต่ผู้ใช้บริการไม่ชินกับความเป็นตัวเรา อาจจะทำให้ การสื่อสารในการให้ข้อมูล มีความผิดพลาดไป ทุกวันนี้โลกเปลี่ยนไป เราจึงต้องมีการคิดใหม่ ทำใหม่ ต้องเปิดใจกว้าง เพราะปัจจุบันโลกของเรามีการแข่งขันกันสูง อย่าคิดว่ายังงั้น ๆ ก็ต้องมี คนมาใช้บริการของเรา เพราะฉะนั้นเราต้องมีความรู้สึกที่ดี ๆ กับประชาชนที่มาติดต่อ เพราะ คนจะมีจิตใจ มีความรู้สึกสัมผัสได้ สำหรับการเปิดใจนั้น เราจะต้องเปิดใจรับสิ่งใหม่ ๆ อย่าง มอง สิ่งต่างๆ เป็นสิ่งคงที่ แม้ว่าองค์กรจะปรับเปลี่ยนอะไรใหม่ แต่ถ้าบุคคลในองค์กรไม่ให้ความ ร่วมมือก็ไม่มีประโยชน์ ไม่สามารถนำองค์กรไปสู่จุดหมายที่ตั้งใจได้ เพราะเมื่อมีสิ่งใหม่เข้ามาจะ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง คนในองค์กรทุกคนจะต้องยอมเหนื่อยอยู่ตลอดเวลาเพื่อมีการเรียนรู้ สิ่งใหม่ ๆ หัวใจของการให้บริการคือ "การต้องเปิดใจรับกับสิ่งใหม่ ๆ รับการเปลี่ยนแปลงที่ เกิดขึ้น"

การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความถูกใจ ตัดใจในบริการ ประทับใจ และมีการบอกต่อ สิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดความประทับใจก็คืออารมณ์ของผู้ให้บริการที่จะต้อง มี ทัศนคติที่ดีมีความเต็มอกเต็มใจในการให้บริการ และให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องทั้งให้ยามที่มี วิกฤตหรือสถานการณ์ปกติมีความเห็นอกเห็นใจ กระตือรือร้นที่จะให้บริการ แสดงความเป็น ห่วงเป็นใย ส่วนมากเราจะแสดงน้ำใจในลักษณะที่เราเป็นฝ่ายรับแต่ในหลักการบริการในเชิง การให้ข้อมูลข่าวสารเราต้องเป็นฝ่ายรุกจะต้องใส่ความจริงใจเข้าไปในการให้บริการ แบบใจถึง ใจ เช่น แสดงอาการยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ความรู้สึกที่จริงใจ เต็มใจยินดีให้บริการ ไม่ตามใจตัวเอง อย่างคิดว่าตัวเองเหนือกว่า แสดงความเต็มใจช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา จะต้องมีการ ปรับเปลี่ยนงานประชาสัมพันธ์ไปเรื่อยๆ เพื่อที่จะนำไปสู่ความประทับใจ และการเกิดความ ประทับใจนั้นจะเกิดขึ้นได้ หากเราให้บริการที่ดีกว่าที่ผู้ใช้บริการคิด ซึ่งจะส่งผลดีกับตัวองค์กร

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการซึ่งมีผลจากการบริหารงานภายในองค์กรที่มี ประสิทธิภาพ ทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการ ให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขณะเดียวกันในปัจจุบันการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เป็นหัวใจสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งในระดับองค์กรและระดับประเทศ บุคคลจำเป็นต้อง ได้รับการพัฒนาตลอดเวลา เพื่อให้มีสมรรถนะที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานทั้งในปัจจุบัน และอนาคต มีความคิดริเริ่มและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ซึ่งจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของ องค์กรในทิศทางที่สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคม บุคลากรฝ่ายประจำของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประกอบด้วยฝ่าย/ ส่วน / กองต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานตามภารกิจ

โดยบุคลากรในแต่ละส่วนงานมีความรู้ความสามารถและความรับผิดชอบที่แตกต่างกันเพื่อให้การบริหารเป็นไปตามวัตถุประสงค์แล้ว ยังต้องอาศัยปัจจัยทางด้านการเงินและงบประมาณที่ต้องมีเพียงพอและต้องบริหารด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ตามหลักธรรมาภิบาล การบริการที่พึงประสงค์ คือสิ่งที่ผู้มารับบริการคาดหวังว่าจะได้รับ หรือปรารถนาที่จะได้รับ ระดับความปรารถนาขึ้นอยู่กับความต้องการส่วนบุคคล ดังนั้นบุคลากรของคลังจึงเป็นบุคลากรสายสนับสนุนที่มีความสำคัญ ทำหน้าที่เกี่ยวกับการเงินและงบประมาณการจัดเก็บรายได้ จัดทำบัญชี จัดทำงบการเงินและงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งกองคลังได้แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 6 ด้าน คือ (1) งานบริหารทั่วไป (2) งานงบประมาณ/สถิติการคลัง (3) งานการเงิน/งานบัญชี (4) งานพัสดุและทะเบียนทรัพย์สิน (5) งานพัฒนารายได้ 6. งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน บุคลากรในกองคลังจึงต้องมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการ ซึ่งเป็นพื้นฐานในการทำงานของกองคลัง ดังนั้น การให้บริการของกองคลังเทศบาลตำบลท่าวังทองที่ประชาชนพึงประสงค์จึงมีความจำเป็นและต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ในการพัฒนาความรู้ในการให้บริการต้องคำนึงถึงลักษณะของงานและความรู้ความสามารถในแต่ละตำแหน่งงาน ความสนใจและพื้นฐานความรู้ของบุคลากรในแต่ละตำแหน่งงานที่มีความแตกต่างกันด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาระบบและรูปแบบการให้บริการของกองคลังเทศบาลตำบลท่าวังทองที่ประชาชนพึงประสงค์ เพื่อเป็นข้อมูลและแนวทางในการให้บริการประชาชนของกองคลังเทศบาลตำบลท่าวังทองต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักที่จะทำการศึกษาไว้ 2 ประเด็นดังนี้

1. เพื่อศึกษาระบบการให้บริการของกองคลัง ที่ประชาชนพึงประสงค์
2. เพื่อศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะในการให้บริการของกองคลัง ที่ประชาชนพึง

ประสงค์

### ขอบเขตการศึกษา

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาระบบการให้บริการของกองคลังเทศบาลตำบลท่าวังทองที่ประชาชนพึงประสงค์ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา และได้นำแนวคิดทฤษฎี ปัจจัยความพึงพอใจตามองค์ประกอบของการให้บริการ อังโน กุลนดา ไชติมุกกะ (2538, หน้า 50-51)

และสอดคล้องกับปัจจัยพื้นฐานของอเคย์ และแอนเดอร์เซน มาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการ  
ศึกษาวิจัย จำนวน ขั้นตอน คือ

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
3. คุณภาพการให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

#### **ขอบเขตด้านพื้นที่**

ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ในพื้นที่ตำบลท่าวังทอง อำเภอเมืองพะเยา  
จังหวัดพะเยา เทศบาลตำบลท่าวังทอง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

#### **ขอบเขตด้านประชากรกลุ่มตัวอย่าง**

การศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาเฉพาะข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการจาก 6  
ภารกิจ คือ ภารกิจด้านงานบริหารทั่วไป, งานการเงินและบัญชี, งานงบประมาณ/สถิติการคลัง,  
งานพัสดุและทรัพย์สิน, งานพัฒนารายได้ และงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน โดยศึกษา  
ระบบและรูปแบบการให้บริการแก่ประชาชน ที่มาใช้บริการในเขตเทศบาลตำบลท่าวังทอง  
อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ปีงบประมาณ 2554 โดยการสุ่มโควตาและแบบบังเอิญ  
ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 362 คน

#### **ขอบเขตด้านระยะเวลา**

การศึกษาครั้งนี้เริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2553-กันยายน 2554

#### **นิยามศัพท์**

การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะเพื่อความเข้าใจความหมายของการศึกษา  
ได้ดังนี้

**ระบบการให้บริการ** หมายถึง ระบบการปฏิบัติงานของกองคลัง ซึ่งมีความ  
สัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่อง ทั้ง 6 ภารกิจงาน กองคลัง งานบริหารงานคลังและการนำเทคโนโลยี  
มาใช้ในการบริหารด้านบริหารงานคลัง ตามภารกิจ 6 ด้าน เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตาม  
เป้าหมายที่ได้วางไว้

**การบริการ รูปแบบการให้บริการ** หมายถึง วิธีการดำเนินงานต้นแบบอย่าง  
ใดอย่างหนึ่งหรือรูปแบบ การปฏิบัติงานของกองคลัง มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการ เช่น  
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

**การบริการพึงประสงค์** หมายถึง บริการที่พึงประสงค์ (Desired service) คือ สิ่งที่ได้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับ หรือปรารถนาที่จะได้รับระดับของความปรารถนาจะขึ้นอยู่กับความต้องการส่วนบุคคล และความเชื่อถือของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการที่ผู้ให้บริการจะสามารถทำได้

**การบริหาร** หมายถึง การดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องกับ คน สิ่งของ และหน่วยงานโดยครอบคลุมเรื่อง ต่าง ๆ เช่น

- (1) การบริหารคน (Man)
- (2) การบริหารเงิน (Money)
- (3) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material)
- (4) การบริหารงานทั่วไป (Management)
- (5) การบริหารการให้บริการประชาชน (Market)
- (6) การบริหารคุณธรรม (Morality)
- (7) การบริหารข้อมูลข่าวสาร (Message)
- (8) การบริหารเวลา (Minute) และ
- (9) การบริหารการวัดผล (Measurement) เช่นนี้ เป็นการนำ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหาร” ที่เรียกว่า 9M

**การกระจายอำนาจ** (decentralization) หมายถึง การกระจายอำนาจในการตัดสินใจมิใช่การแบ่งอำนาจ อำนาจอธิปไตยของชาติ การกระจายอำนาจสู่ภูมิภาคและ ท้องถิ่นมาใช้ในการสร้างอธิปไตย หากแต่เป็นการให้(ยอมรับ) สิทธิในการปกครองตนเองของชุมชน และภูมิภาคภายใต้อธิปไตยของชาติหนึ่ง ๆ ร่วมกัน

**การวางแผน** หมายถึง กระบวนการในการกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์การและวิธีการเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ วัตถุประสงค์ขององค์การคือ ผลลัพธ์ ที่พึงประสงค์จะให้ บังเกิดขึ้น ณ จุดหนึ่งของเวลาในอนาคตที่ต้องการ

**ประสิทธิภาพ** หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใด ๆ ก็ตามโดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จและผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดและการดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัดไม่ว่าจะเป็นระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้ง สิ่งต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้น ๆ ให้เป็นผลสำเร็จ และถูกต้อง

**ประสิทธิผล** หมายถึง แนวทาง หรือ วิธีการ กระบวนการ หรือตัววัดนั้นสามารถตอบสนองจุดประสงค์ ที่ตั้งไว้ได้ดี เพียงใดการประเมินประสิทธิผลต้องประเมินว่าสามารถบรรลุความต้องการได้ดีเพียงใด ด้วยการใช้แนวทางที่เลือกการนำไปปฏิบัติหรือตัววัดที่ใช้

### **ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย**

ผลการศึกษาสามารถใช้เป็นแนวทางในการนำระบบการให้บริการมาปรับปรุงและพัฒนา รูปแบบการให้บริการของคลังเทศบาลตำบลท่าวังทอง





## บทที่ 2

### เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาระบบการให้บริการของกองคลังเทศบาลตำบลท่าวังทองที่ประชาชนพึงประสงค์ ผู้ศึกษาได้รับบริการจากสำนักงานเทศบาลตำบลท่าวังทอง มีลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประวัติเทศบาลตำบลท่าวังทอง ตำบลท่าวังทอง อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
2. การบริหารส่วนราชการของเทศบาลตำบลท่าวังทอง
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับระบบการให้บริการ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ประวัติเทศบาลตำบลท่าวังทอง ตำบลท่าวังทอง อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

ตำบลท่าวังทองจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลท่าวังทอง ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 2 มีนาคม 2538 และได้จัดตั้งเป็นเทศบาลตำบลท่าวังทองตำบลท่าวังทอง ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 6 กันยายน 2550 มีสำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 131 หมู่ที่ 4 ตำบลท่าวังทอง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ตั้งอยู่เลขที่ 131 ถนนพะเยา-ป่าแดด บ้านหนองบึงหมู่ที่ 4 ตำบลท่าวังทอง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองพะเยาประมาณ 8 กิโลเมตร อยู่ห่างจากจังหวัดพะเยาประมาณ 8 กิโลเมตร ส่วนพื้นที่ตำบลท่าวังทองทั้งหมดจะทอดตัวเป็นแนวยาวจาก ทิศเหนือลงสู่ทิศใต้ของอำเภอเมืองพะเยา โดยที่ว่าการอำเภอเมืองพะเยา จะอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ของพื้นที่ ตำบลท่าวังทอง

ลักษณะของชุมชน ส่วนใหญ่เป็นชุมชนเกษตรกรรม แต่บางส่วนมีลักษณะเป็นชุมชนเมืองอยู่ติดกับเขตเทศบาลเมืองพะเยา ซึ่งมีลักษณะความเป็นอยู่ของชุมชนที่แตกต่างกันพอสมควรขนาดพื้นที่ มีพื้นที่ในเขตเทศบาลทั้งหมดประมาณ 39.29 ตารางกิโลเมตร ตำบลท่าวังทอง แบ่งเขตการปกครองเป็นหมู่บ้าน มีหมู่บ้านจำนวนทั้งสิ้น 14 หมู่บ้าน อาชีพส่วนใหญ่คือ การผลิตที่สำคัญของตำบล ได้แก่ การเกษตรกรรม มีการเพาะปลูก การเลี้ยงสัตว์ พืชที่ปลูก ได้แก่ ข้าว ลำไย มะม่วง มะขาม สัตว์ที่เลี้ยงได้แก่ โค แพะ สุกร ไก่พื้นเมือง ไก่ชน

## การบริหารส่วนราชการของเทศบาลตำบลท่าวังทอง

เทศบาลตำบลท่าวังทอง เป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคล และมีโครงสร้างของเทศบาลตำบลประกอบด้วย 2 ฝ่าย คือ

1) **ฝ่ายสภาเทศบาลตำบลท่าวังทอง** มีฐานะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ มีสมาชิกที่มาจากการเลือกตั้ง ตำบลท่าวังทองมี 14 หมู่บ้าน จำนวน 2 เขต เขตละ 6 คน มีสมาชิกสภาเทศบาลตำบลท่าวังทอง จำนวน 12 คน

2) **ฝ่ายบริหารเทศบาลตำบลท่าวังทอง** มีผู้บริหาร จำนวน 1 คน คือ นายกเทศมนตรีตำบลท่าวังทอง และมีรองนายกเทศมนตรีตำบลท่าวังทอง อีก 2 คน ทำหน้าที่บริหารงานในเทศบาลตำบลให้เป็นไปตามมติ ข้อบังคับ และแผนพัฒนาตำบล

ส่วนราชการของเทศบาลตำบลท่าวังทอง มีปลัดเทศบาลตำบลท่าวังทองเป็นผู้บังคับบัญชา โดยมีการจัดแบ่งส่วนราชการออกเป็น 1 สำนัก 2 กอง 4 ฝ่าย คือ

1) **สำนักปลัด** มีหัวหน้าฝ่ายสาธารณสุข รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลท่าวังทอง เป็นผู้บังคับบัญชาดูแลสำนักงานปลัด

2) **กองคลัง** มีผู้อำนวยการกองคลัง เป็นผู้บังคับบัญชาดูแลกองคลัง

3) **กองช่าง** มีผู้อำนวยการกองช่าง เป็นผู้บังคับบัญชาดูแลกองช่าง

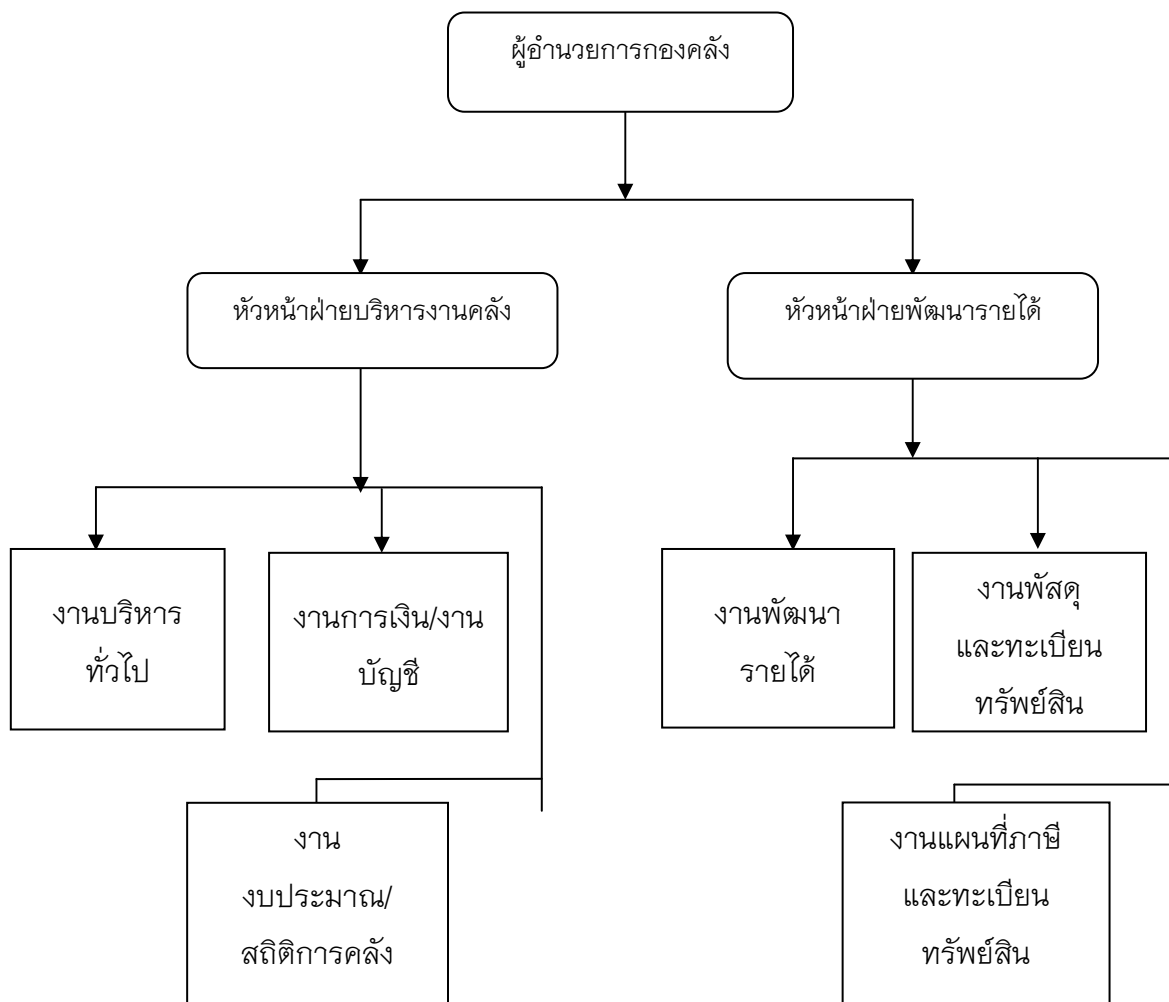
4) **ฝ่ายการศึกษา** มีนักวิชาการศึกษา รักษาการในตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายการศึกษา เป็นผู้บังคับบัญชาดูแลฝ่ายการศึกษา

5) **ฝ่ายสาธารณสุข** มีนักบริหารงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เป็นผู้บังคับบัญชาดูแลฝ่ายสาธารณสุข

6) **ฝ่ายอำนวยการ** มีหัวหน้าฝ่ายอำนวยการเป็นผู้บังคับบัญชา

7) **ฝ่ายนโยบายและแผน** มีหัวหน้าฝ่ายนโยบายและแผนเป็นผู้บังคับบัญชา

## โครงสร้างอัตรากำลังของกองคลัง



ภาพ 1 แสดงโครงการทำงานของกองคลัง

**กองคลัง** เทศบาลตำบลท่าวังทอง ตำบลท่าวังทอง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา มีหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารงานด้านการเงิน การคลัง การบัญชีและพัสดุ ทั้งเงินงบประมาณแผ่นดิน และ งบประมาณเงินรายได้ และงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานและองค์กรอื่น ๆ มุ่งเน้นการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ พร้อมทั้งมีบุคลากรและระบบการกลั่นกรอง ตรวจสอบเสนอข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับ ระเบียบและวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง สำนักงานเทศบาลตำบลท่าวังทองและหน่วยงานภายนอก พร้อมให้ข้อมูลด้านงานธุรการ งานการเงินงบประมาณ

งานบัญชี งานพัสดุ งานพัฒนารายได้ เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ประกอบการตัดสินใจ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริหารงานต่อภาพรวมของกองคลัง

### **กองคลังแบ่งงานภายในออกเป็นภารกิจ 6 กลุ่มงาน ดังนี้**

1. งานบริหารทั่วไป
2. งานการเงินและงานบัญชี
3. งานงบประมาณ/สถิติการคลัง
4. งานพัฒนารายได้
5. งานพัสดุและทะเบียนทรัพย์สิน
6. งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

### **กลุ่มเป้าหมายผู้มารับบริการ**

- กลุ่มที่ 1 ผู้มารับบริการด้านงานบริหารทั่วไป
- กลุ่มที่ 2 ผู้มารับบริการด้านการเงินและงานบัญชี
- กลุ่มที่ 3 ผู้รับบริการด้านงานงบประมาณ/สถิติการคลัง
- กลุ่มที่ 4 ผู้รับบริการด้านงานพัฒนารายได้
- กลุ่มที่ 5 ผู้มารับบริการงานพัสดุและทะเบียนทรัพย์สิน
- กลุ่มที่ 6 ผู้มารับบริการด้านงานภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

### **ยุทธศาสตร์การให้บริการของกองคลัง**

ยุทธศาสตร์การให้บริการของกองคลัง คือ

1. การจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีบรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักรอ มีหนังสือพิมพ์ วารสารดี ๆ มีน้ำดื่มบริการ มีป้ายบอกสถานที่ขั้นตอนการติดต่องานที่ชัดเจน ผู้มาใช้บริการสามารถอ่านได้ไม่ต้องถามใคร ตั้งแต่ทางเข้า จนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับไป จุดการให้บริการควรเป็น One stop service คือ ไปแห่งเดียวสำเร็จ

2. การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าต่างบานแรกของหัวใจ ในการให้บริการคือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิตถือว่าเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ผลสำเร็จขององค์การ

3. ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจ ด้วยการเริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อด้วยการซักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร ความรวดเร็วและด้วยความเต็มใจถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ

4. การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรตั้งแต่การต้อนรับหรือการรับโทรศัพท์ ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไปไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือการโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการข้างในจิตใจ

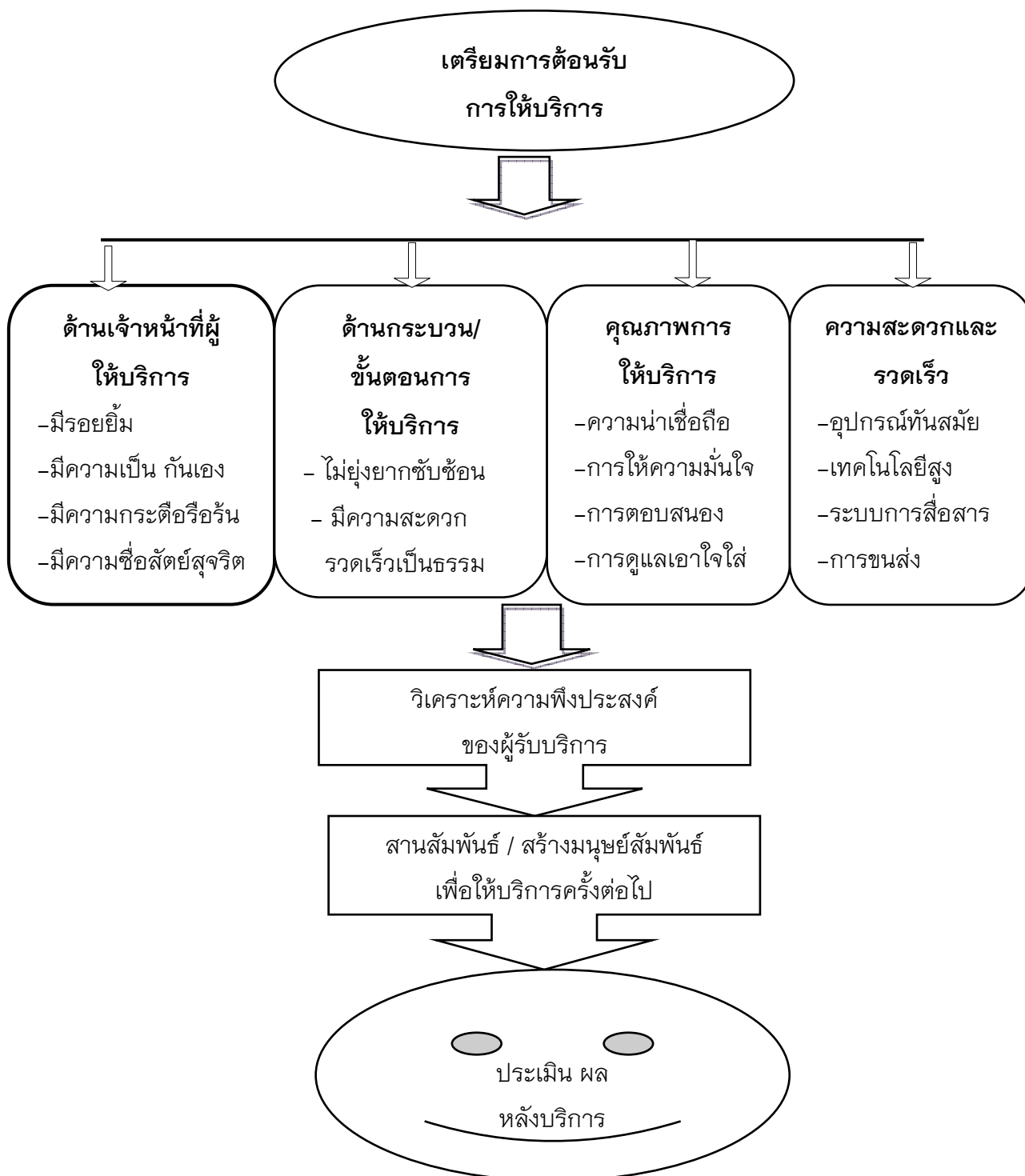
5. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทรติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่

6. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีหมายถึงเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการ เช่น การติดประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรทราบเพื่อช่วยให้บริการ คือการสร้างน้ำใจให้บริการให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กร นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยีเช่น Web site ต่าง ๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูลข่าวสาร จะช่วยเสริมให้บริการเป็นไปด้วยดี

7. การติดตามประเมินผล และมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ การบริการควรมีการติดตาม และประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็น และผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข ส่วนมาตรการประกันคุณภาพคือการกำหนดมาตรฐานการให้บริการว่าจะปรับปรุงการให้บริการอย่างไร เช่น งานจะเสร็จภายใน 3 ชั่วโมง หรือภายใน 1 วัน เป็นต้น



ขั้นตอนการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
กระบวนการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น



ภาพ 2 แสดงกระบวนการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

## แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับระบบการให้บริการ

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับ”การบริการหรือการให้บริการ”ได้มีผู้ให้ ”แนวคิด” ไว้ดังนี้

### 1. การบริการ ( SERVICE )

**สุนันท์ บุญวโรดม** (2543, หน้า 22) กล่าวว่า “การบริการ” หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของ กิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคล หรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งทำให้ ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

**กรอนรูส์** (สุนันท์ บุญวโรดม, 2543, หน้า 22 อ้างอิงจาก Gronroos. 1990. Service Management and Marketing. p. 27) ได้ขยายความคำว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือ กิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มาก จับต้องไม่ได้ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการหรือลูกค้ากับบริษัทผลผลิตสินค้า หรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

**สแตนตัน** (สุนันท์ บุญวโรดม, 2543, หน้า 23 อ้างอิงจาก Stanton. 1981. Fundamentals of Marketing. p. 441) ได้ขยายความให้ชัดเจนยิ่งขึ้นในความหมายที่ว่าบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจ ด้านลักษณะเฉพาะตัวของมันเองที่จับต้องไม่ได้ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตนแต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้านั้น

**Kotler** (1994, หน้า 464-468) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งไม่สามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

**สุดาดวง เรืองรุจิระ** (2541, หน้า 116) กล่าวว่า งานบริการ คือ งานที่ไม่มีตัวตนสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค หรือผู้ใช้ในตลาดธุรกิจได้

**จินตนา บุญบงการ** (2539, หน้า 15) ได้ให้ความหมายของการบริการ ว่าเป็นสิ่งจับต้องสัมผัสแต่ต้องอาศัยได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที ดังนั้นการบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมของการส่งมอบบริการจากผู้ให้ไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งจับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจ คำว่า การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE ซึ่งถ้าหากหาความหมายดี ๆ ให้กับอักษร

ภาษาอังกฤษ 7 ตัวนี้ อาจได้ความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักการปฏิบัติได้ตามความหมายของอักษร ทั้ง 7 นี้ คือ

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับการบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำไม่ใช่ทำงานอย่างเสียมื้อได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

**Barry (1986)** กล่าวไว้ว่า บริการที่ประสบผลสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ เหล่านี้คือ (1)ความเชื่อถือได้ (reliability) ได้แก่ ความสม่ำเสมอ และความพึงพาได้ (2) การตอบสนอง (responsiveness) ได้แก่ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง และ การปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี (3) ความสามารถ (competence) ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร และความสามารถในความรู้ที่จะให้บริการ (4) การเข้าถึงบริการ (access) ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ซับซ้อน ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการสะดวกสำหรับผู้รับบริการ และอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก (5) ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ได้แก่ การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม และผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี (6) การสื่อสาร (communication) ได้แก่ มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตงานบริการ และการอธิบายขั้นตอนการใช้บริการ (7) ความซื่อสัตย์ (credibility) มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ (8) ความมั่นคง (security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ (9) ความเข้าใจ (understanding) ได้แก่ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้รับบริการ และการให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ (10) การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ได้แก่ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ และการจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด



จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรืองานที่ไม่มีตัวตน และสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้ ซึ่งสินค้าเกี่ยวกับบริการ มีลักษณะที่แตกต่างจากสินค้าทั่วไป คือการตัดสินใจซื้อบริการจะขึ้นอยู่กับความไว้วางใจของลูกค้า เป็นสินค้าที่จับต้องไม่ได้ การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน ไม่สามารถกำหนดได้แน่นอนเก็บรักษาสินค้าไว้ไม่ได้ และไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของและเป็น กระบวนการของกิจกรรมของการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เป็นที่เชื่ออำนวยทางจิตใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจ หรือเรียกว่า SERVICE

ระบบการให้บริการนับเป็นกลยุทธ์อย่างหนึ่งที่ทำให้ความรู้สึที่ดี ความซาบซึ้ง ตริึงใจ การปรับปรุงระบบงานของหน่วยงาน เน้นการให้บริการแก่ประชาชนทั่วไปและผู้มาเยือนโดยยึดหลัก “ว่าเรากำลังทำอะไรกับผู้อื่น อย่าคิดว่าเรากำลังทำอะไร” การปฏิบัติงานด้านการให้บริการ มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานด้านบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (คู่มือการให้บริการ สำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ มิถุนายน 2553)

กล่าวโดยสรุป การศึกษาระบบการให้บริการของกองคลังที่ประชาชนพึงประสงค์ เทศบาลตำบลท่าวังทอง สามารถนำมาพัฒนารูปแบบการให้บริการของกองคลัง เพื่อจะทำงานของกองคลัง นำระบบการให้บริการมาพัฒนารูปแบบ เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และ การประสานงานที่ประทับใจซึ่งถือว่าเป็นหน้าตาขององค์กร

## 2. ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการของ Philip Kotler

ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing mix หรือ 4 Ps) หมายถึง ตัวแปรทางการตลาดที่ควบคุมได้ ซึ่งบริษัทใช้ร่วมกัน เพื่อตอบสนองความพึงพอใจแก่กลุ่มเป้าหมาย (ศิริวรรณ, 2546, หน้า 53 อ้างถึง Kotler, 2003, p16)

### 1. ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ ของ Philip Kotler

1.1 **ผลิตภัณฑ์ (Product)** คือ สิ่งใดสิ่งหนึ่งที่น่าเสนอแก่ตลาด เพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้า และต้องสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้น การสร้างบริการเพื่อให้บริการที่ทรงคุณค่า ให้เกิดขึ้นด้วย

1.2 **ราคา (Price)** คือ คุณค่าผลิตภัณฑ์ ในรูปตัวเงิน ผู้บริโภคเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าผลิตภัณฑ์ (Value) กับราคาผลิตภัณฑ์ (Price) ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อ ดังนั้นการกำหนดราคาการให้บริการมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการ

1.3 **ช่องทางการให้บริการ (Place)** เป็นกระบวนการทำงานที่จะทำให้สินค้าหรือบริการไปสู่ตลาด เพื่อให้ผู้บริโภคได้บริโภคสินค้า หรือบริการตามต้องการ การให้บริการ

กลยุทธ์การให้บริการเป็นเรื่องที่ต้องพิจารณาจัดให้มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพของบริการได้โดยสะดวกให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

**1.4 การส่งเสริมการตลาด (Promotion)** เป็นการสื่อสารการตลาดที่ต้องแน่ใจว่าตลาดเป้าหมายเข้าใจและให้คุณค่าแก่สิ่งที่เสนอขาย การส่งเสริมการขายบริการ สิ่งหนึ่งที่ทำทนายการสื่อสารการตลาดของบริการ คือ การที่ต้องแน่ใจว่าตลาดเป้าหมายเข้าใจและให้คุณค่าแก่สินค้าที่เสนอขาย ความไม่มีตัวตนของบริการมักทำให้ลูกค้าพิจารณาจากการมีประสบการณ์ในการใช้บริการก่อนที่จะทำการซื้อ ดังนั้น การส่งเสริมการตลาดบริการจำเป็นต้องอธิบายว่าบริการคืออะไรให้คุณประโยชน์แก่ผู้ซื้ออย่างไร

**1.5 บุคคล (People) หรือพนักงานผู้ให้บริการ** (กฤษณา รัตนพฤกษ์, 2545, หน้า 15) ลักษณะที่แตกต่างของบริการอันหนึ่งคือ การผลิตและการบริโภคจะเกิดขึ้นในขณะเดียวกันไม่สามารถแยกผู้ให้และผู้รับบริการออกจากกันได้ คนจึงหมายถึงผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดในการนำเสนอบริการ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้าได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการลูกค้า ในระบบการตลาดบริการ นอกจากนี้บุคลิกภาพการแต่งกาย ทักษะคิดและพฤติกรรมของพนักงานย่อมมีอิทธิพลต่อการรับรู้ในการบริการของลูกค้า รวมถึงการปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยตนเอง

**1.6 สิ่งนำเสนอทางกายภาพ และรูปแบบการบริการ (Physical Evidence)** เนื่องจากบริการเป็นข้อเสนอที่เป็นนามธรรมไม่สามารถจับต้องได้ จึงต้องทำให้ข้อเสนอของการบริการเป็นรูปธรรมที่ลูกค้าเห็นชัดเจน สิ่งนำเสนอทางกายภาพนี้เป็นสภาพแวดล้อมทั้งหมดในการนำเสนอบริการ และสถานที่ซึ่งกิจการกับลูกค้ามีปฏิสัมพันธ์กัน รวมถึงส่วนประกอบใดก็ตามที่เห็นได้ชัดเจนซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานหรือในการสื่อสารงานบริการ สิ่งซึ่งแสดงให้ลูกค้าเห็นบริการได้อย่างเป็นรูปธรรม เช่น เครื่องมืออุปกรณ์ป้าย แผ่นพับ โฆษณา ซองกระดาษ จดหมาย รถให้บริการ และความสะอาดของอาคารสถานที่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้สามารถสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของบริการได้ นักการตลาดอาจสร้างโอกาสโดยอาศัย “สิ่งนำเสนอทางกายภาพ” นี้ได้ เช่น การจัดทำรายงานประจำปีที่สวยงามด้านงานพิมพ์ แสดงเนื้อหาที่เน้นปรัชญาเป้าหมายขององค์กร ตลาดเป้าหมาย บริการที่นำเสนอ และการเอาใจใส่ในคุณภาพของบุคคลากรทำให้ลูกค้าเกิดการรับรู้ถึงภาพลักษณ์ในทางบวกขององค์กร

**1.7 กระบวนการ (Process)** คือระเบียบวิธี (Procedure) กลไก (Mechanisms) และการเคลื่อนย้าย (Flow) ของกิจกรรมซึ่งเกิดขึ้นทั้งในระบบการนำเสนอ และปฏิบัติงานบริการ เนื่องจากกระบวนการของบริการมีความสลับซับซ้อน จึงมีความจำเป็นต้องผนวกกระบวนการเหล่านี้เข้าด้วยกัน เพื่อให้บริการทำงานของกระบวนการเป็นไปโดยราบรื่น

สามารถตอบสนองความต้องการรวมคุณภาพที่ลูกค้าคาดหวังได้ (กฤษณา รัตนพฤกษ์, 2545, หน้า 16)

จากทฤษฎีสรุปได้ว่า สิ่งที่จะสนองความต้องการของลูกค้าได้ มีอยู่ 4 ประการ คือ ผลสัมฤทธิ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด ทั้ง 4 ประการจะต้องสอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อให้สนองความต้องการ ของผู้บริโภคได้อย่างกลมกลืน (นุชนาฏ : กลยุทธ์ส่วนผสมทางการตลาด Marketing Mix Strategy : ฐ.ค. 12, 2009)

**กล่าวโดยสรุป** ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการของ Philip Kotler การศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของคลัง เทศบาลตำบลท่าวังทอง โดยครอบคลุม 5 ภารกิจ คือ ภารกิจด้านงานธุรการ, ด้านงานการเงินและงบประมาณ, ด้านงานบัญชี, งานพัสดุและทรัพย์สิน, และงานพัฒนารายได้ เพราะว่าคลังต้องนำเสนอผลสัมฤทธิ์ คือระบบการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า คือผู้มารับบริการ พร้อมสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นด้วยและบริการลูกค้าให้ลูกค้าพึงพอใจและมีช่องทางการบริการหลายรูปแบบเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวกมากที่สุด

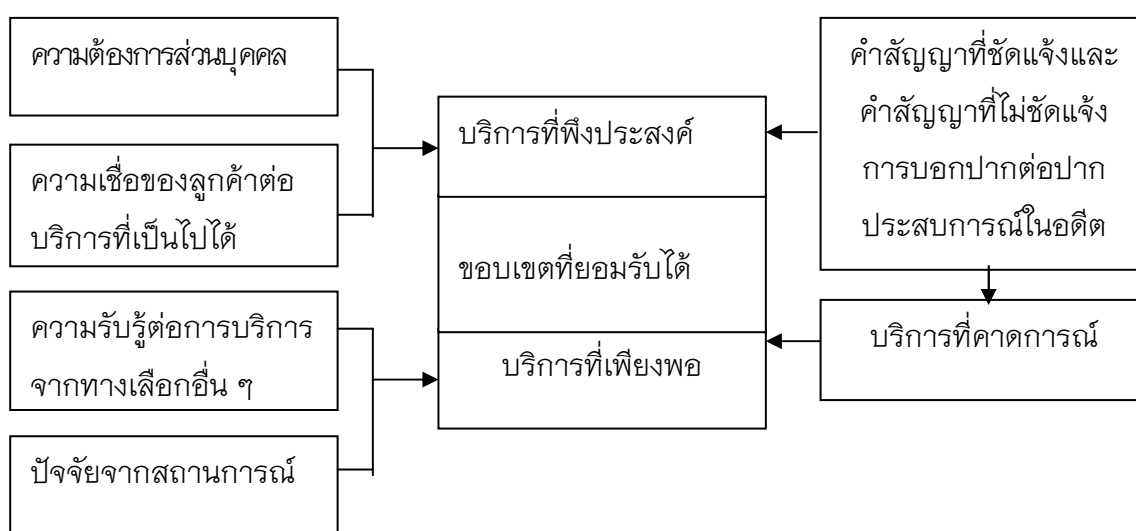
## 2. ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความคาดหวัง (Expectation) หมายถึง ทัศนคติเกี่ยวกับความปรารถนา หรือความต้องการของผู้บริโภคที่พวกเขาคาดหวังว่าจะเกิดขึ้นในบริการนั้น ๆ (Parasuraman, Zeithaml & Berry. 1988, p 16) ลูกค้าซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจง และลูกค้าจะประเมินผลของการซื้อโดยมีพื้นฐานจากสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับความต้องการคือสิ่งที่ถูกฝังลึกอยู่ในจิตใต้สำนึกของมนุษย์ เป็นผลสืบเนื่องมาจากชีวิตความเป็นอยู่ และสถานภาพของแต่ละบุคคล เมื่อรู้สึกว่ามีความต้องการ พวกเขาจะมีแรงจูงใจที่จะทำให้ความต้องการได้รับการตอบสนอง จากการศึกษาพบว่าประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคต่อสินค้าและบริการดังต่อไปนี้ (Christopher, Vandermerwe & Lewis. 1996 : 123 – 125)

1. ความคาดหวังของลูกค้าต่อสินค้าและบริการจะมีความผันแปรในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน เช่น ความคาดหวังต่อการบริการให้คำปรึกษาด้านบัญชีเกี่ยวกับการขอคืนภาษี จะแตกต่างจากความคาดหวังต่อการขอคำปรึกษาจากสัตวแพทย์ในการรักษาสัตว์เลี้ยง นอกจากนี้ความคาดหวังของลูกค้าต่อผู้ให้บริการแต่ละรายในอุตสาหกรรมเดียวกันยังมีความแตกต่างกัน เช่น ลูกค้าจะคาดหวังว่าจะไม่มีการบริการอาหารในเที่ยวบินระยะสั้นในประเทศ แต่ลูกค้าคาดหวังว่าจะต้องมีบริการอาหารในการบริการของเที่ยวบินระหว่างประเทศ เป็นต้น

2. ความคาดหวังของลูกค้าจะมีความผันแปรในกลุ่มประชากรที่แตกต่างกัน เช่น กลุ่มผู้ชายกับกลุ่มผู้หญิง กลุ่มคนหนุ่มสาวกับกลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มพนักงานที่ทำงานในโรงงานกับกลุ่มพนักงานที่ทำงานในสำนักงาน เป็นต้น นอกจากนี้ยังพบว่าความคาดหวังของผู้บริโภคยังแตกต่างกันในแต่ละประเทศ เช่น ผู้โดยสารรถไฟในประเทศ Greece อาจยอมรับได้หากรถไฟมาสายกว่าเวลาที่กำหนดหลายชั่วโมง แต่ใน Switzerland จะนับเวลาที่รถไฟมาสายกว่าเวลาที่กำหนดเป็นวินาที

3. ความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการจะได้รับอิทธิพลจากประสบการณ์ จากการรับบริการจากผู้ให้บริการต่างๆ ซึ่งแข่งขันในอุตสาหกรรมเดียวกัน หรือจากผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมที่มีความเกี่ยวข้องกันในกรณีที่ลูกค้าไม่เคยมีประสบการณ์ในการใช้บริการมาก่อน แต่ในกรณีที่ลูกค้าไม่เคยมีประสบการณ์ต่อการบริการที่มีความเกี่ยวข้องกันมาก่อน ลูกค้าจะเปรียบเทียบจากความคาดหวังก่อนซื้อ (Pre-purchase Expectation) ซึ่งจะเกิดจากปัจจัยด้านต่างๆ เช่น การบอกปากต่อปาก การโฆษณา หรือการนำเสนอของพนักงานขายองค์ประกอบของความคาดหวัง (The component of customer expectation) ความคาดหวังของลูกค้าเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบพื้นฐานซึ่งแตกต่างกัน ได้แก่ บริการที่พึงประสงค์ (Desired service), บริการที่เพียงพอ (Adequate service) , บริการที่คาดการณ์ (Predicted service) และขอบเขตที่ยอมรับได้ (Zone of Tolerance) ซึ่งอยู่ระหว่างบริการที่พึงประสงค์และบริการที่เพียงพอ (Christopher, Vandermerwe & Lewis, 1996: 125 – 128)



ภาพ 3 แสดงระดับความคาดหวังต่อการบริการ 2 ระดับ

ที่มา : Christopher, Vandermerwe & Lewis, 1996: The Service Quality Handbook .

บริการที่พึงประสงค์ (Desired service) คือ สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับ หรือปรารถนาที่จะได้รับระดับของความปรารถนาจะขึ้นอยู่กับความต้องการส่วนบุคคล และความเชื่อถือของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการที่ผู้ให้บริการจะสามารถทำให้ได้ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าลูกค้าต้องการที่จะได้รับบริการที่ดีที่สุดตามอุดมคติของตน แต่ลูกค้าก็จะไม่คาดหวังอย่างไร้เหตุผล เนื่องจากพวกเขาไม่เข้าใจดีว่าบริษัทไม่สามารถให้บริการที่ดีที่สุดได้ตลอดเวลา ด้วยเหตุนี้ลูกค้าจึงมีระดับความคาดหวังต่อการบริการอีกระดับหนึ่ง คือ ระดับของการบริการที่เพียงพอ (Adequate service) ซึ่งหมายถึงระดับที่ต่ำที่สุดของการบริการที่ลูกค้าจะยอมรับโดยไม่เกิดความรู้สึกไม่พอใจ ความคาดหวังระดับนี้ประกอบขึ้นจากปัจจัยจากความรับรู้ของผู้บริโภคต่อทางเลือกจากการบริการของผู้ให้บริการรายอื่น ๆ และปัจจัยจากสถานการณ์ซึ่งเกี่ยวข้องกับ การใช้บริการในแต่ละครั้ง พบว่าในกรณีที่ลูกค้ามีทางเลือกในการรับบริการหลาย ๆ ทาง ความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการก็จะสูง ในขณะที่เดียวกันถ้าลูกค้ารู้สึกว่าไม่มีทางเลือก เช่น ในสถานการณ์ฉุกเฉินซึ่งผู้ให้บริการรายอื่น ๆ ไม่สามารถให้บริการได้ ความคาดหวังของลูกค้าก็จะต่ำลง

ระดับบริการที่พึงประสงค์และระดับบริการที่พอเพียง จะได้รับอิทธิพลจากปัจจัย 3 ด้าน คือ จากคำสัญญาซึ่งผู้ให้บริการให้แก่ลูกค้าทั้งที่เป็นสัญญาที่ชัดเจน และคำสัญญาที่ไม่ชัดเจน จากการบอกปากต่อปากของลูกค้า และจากประสบการณ์ในอดีตของลูกค้าต่อการรับบริการ พบว่าลูกค้าจะมีความคาดหวังต่อการบริการที่พึงประสงค์ต่อผู้ให้บริการรายต่างๆ ในอุตสาหกรรมเดียวกันแตกต่างกัน เช่น ในธุรกิจร้านอาหาร ลูกค้าคาดหวังต่อการบริการของภัตตาคารแตกต่างกันไป จากความคาดหวังต่อร้านฟาสต์ฟู้ดส์ สำหรับร้านฟาสต์ฟู้ดลูกค้าจะคาดหวังในเรื่อง การได้รับอาหารถูกต้องตามคำสั่งความต้องการส่วนบุคคลความเชื่อของลูกค้าต่อการบริการที่เป็นไปได้ ปัจจัยจากสถานการณ์ความรับรู้ต่อการบริการจากทางเลือกอื่นๆบริการที่พึงประสงค์ขอบเขตที่ยอมรับได้บริการที่เพียงพอบริการที่คาดการณ์คำสัญญาที่ชัดเจนและคำสัญญาที่ไม่ชัดเจนการบอกปากต่อปากประสบการณ์ในอดีตความรวดเร็วในการทำอาหาร การเสิร์ฟในอุณหภูมิที่ถูกต้อง และสภาพแวดล้อมที่สะอาด แต่ลูกค้าคาดหวังมากกว่านั้น เมื่อรับบริการจากภัตตาคาร เล่น ลูกค้าจะคาดหวังถึงบรรยากาศที่ดีพฤติกรรมในการบริการของพนักงาน วิธีในการเสิร์ฟอาหารเป็นต้น

บริการที่คาดการณ์ (Predicted service) คือระดับของการบริการที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการในขณะที่ลูกค้ากับผู้ให้บริการกำลังเผชิญหน้ากันในการบริการใดบริการหนึ่ง บริการที่คาดการณ์จะมีผลกระทบโดยตรงต่อการกำหนดระดับการบริการที่พึงประสงค์ (Adequate service) หากลูกค้าคาดการณ์ว่าจะได้รับบริการที่ดี ระดับความคาดหวังของการ

บริการที่พึงประสงค์ก็จะสูง หากระดับของการคาดการณ์ว่าจะได้รับการบริการที่ดี ระดับความคาดหวังของการบริการที่พึงประสงค์ก็จะสูง หากระดับของการคาดการณ์ลดลง ระดับของความคาดหวังต่อการบริการที่พึงประสงค์ก็จะน้อยลงด้วย เช่น การเข้าแถวยาวๆเพื่อรอซื้อชมบัตรภาพยนตร์เป็นเวลา 15 นาที ในวันหยุด ไม่ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าจะได้รับการที่ต่ำกว่าระดับการบริการที่พึงประสงค์ เนื่องจากลูกค้าคาดหวังไว้ว่าจะต้องมีคนมารอแถวมากในวันหยุด แต่ลูกค้ารู้สึกว่า การเข้าแถวเพื่อรอซื้อบัตรชมภาพยนตร์ในวันธรรมดาเป็นเวลา 10 นาที เป็นการบริการที่ต่ำกว่าระดับการบริการที่พึงประสงค์ เนื่องจากลูกค้าคาดการณ์ว่าวันธรรมดามีคนมาชมภาพยนตร์ไม่มากนัก

เมื่อแบ่งแยกระดับการบริการที่พึงประสงค์ออกจากระดับการบริการที่พอเพียง จะได้ขอบเขตที่ยอมรับได้ (Zone of Tolerance) ซึ่งอธิบายได้ว่า ระดับการบริการที่เพียงพอคือ ระดับที่ต่ำสุดของการบริการที่ลูกค้ายอมรับได้โดยไม่เกิดความไม่พอใจ หากต่ำกว่าระดับนี้ลูกค้าก็จะเกิดความสับสนและไม่พอใจในการบริการ หากระดับของการบริการสูงกว่าระดับการบริการที่เพียงพอ ก็จะทำให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจและพึงพอใจ การบริการที่เหนือกว่าระดับการบริการที่พึงประสงค์ คือ การบริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจนั่นเอง

ความคาดหวังเป็นทัศนคติเกี่ยวกับความต้องการของผู้บริโภคหรือกลุ่มเป้าหมายที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับ ซึ่งความคาดหวังของแต่ละคน หรือแต่ละกลุ่มเป้าหมายจะผันแปรต่างกัน อันเนื่องมาจากชีวิตความเป็นอยู่ และสถานภาพของแต่ละบุคคล ความคาดหวังเป็นสิ่งที่อยู่ในจิตใจ หากได้รับการตอบสนองตรงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ก็จะเกิดความพึงพอใจ และประทับใจ ในตราสินค้าหรือบริการที่เขาได้รับจากทฤษฎีความคาดหวังสรุปได้ว่าความหวังของลูกค้า นั้นเกิดจากปัจจัยที่สำคัญดังนี้

1. ประสบการณ์ของลูกค้าในการใช้บริการที่ผ่านมาในอดีต
2. ข้อมูลที่ได้รับจากการบอกเล่าของเพื่อน (Word of Mouth Communication = W-O-M)
3. การศึกษาข้อมูลจากคู่แข่ง
4. การโฆษณาของกิจการเอง
5. ความต้องการส่วนตัว (Personal needs)

(นางศิริพร วิษณุหิมาชัย การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าด้วยคุณภาพและคุณค่า ในงานบริการ) อ้างถึง ชูศักดิ์ เดชเกรียงไกรกุล, นิทัศน์ คณะวรรณ, อธิพร แซ่ตั้ง การตลาดรุ่ง มุ่งสัมพันธ์ กรุงเทพ : บริษัทซีเอ็ด ยูเคชั่น จำกัด (มหาชน), 2546.

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ความคาดหวังของบุคคล เกิดจากลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคล โดยใช้มาตรฐานของตนเป็นเครื่องวัด ซึ่งระดับของความคาดหวังจะเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ที่แตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล

กล่าวโดยสรุป ความคาดหวังหมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคล ที่มีความคาดหวังและมีความเชื่อมั่นต่อระดับของผลงานสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่บุคคลกำหนด โดยความคาดหวังของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันตามภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจ การให้คุณค่าแก่สิ่งนั้น ๆ (บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) 2547. สนามบินสุวรรณภูมิ (Online). Available : <http://www.thaiair.info/sbia/index.htm>.

สำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ความคาดหวังในระบบการให้บริการของกองคลังเทศบาลตำบลท่าวังทอง ภายใต้ 6 ภารกิจ คือ งานด้านงานบริหารทั่วไป, งานการเงินและงานบัญชี ,งบประมาณ/สถิติการคลัง, งานพัสดุและทรัพย์สิน, งานพัฒนารายได้ และงานแผนที่ภาษี และทะเบียนทรัพย์สิน โดยประเมิน ความรู้สึกนึกคิด และคาดหวังของผู้มาใช้บริการ ต่อการทำงานด้านการให้บริการภายในกองคลังเทศบาลตำบลท่าวังทอง

### แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

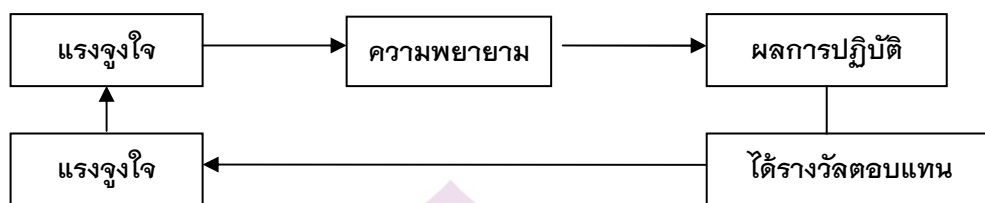
คำว่า “ความพึงพอใจ” มีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน เช่น Wolman (1973) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ คือความรู้สึกมีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือความแรงจูงใจ

ปราณี อารยะศาสตร์ (2519) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นท่าที ความรู้สึก หรือทัศนคติ ในทางที่ดีของบุคคล ที่มีต่องานที่ทำอยู่ ถ้าบุคคลใดมีความพึงพอใจในงานมากจะมีการเสียสละอุทิศแรงกาย แรงใจ แรงปัญญาให้แก่งานมาก ส่วนผู้ที่มีความพึงพอใจในการทำงานน้อย มักทำงานตามหน้าที่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับส่วนประกอบที่เป็นแรงจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้น

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ท่าทีความรู้สึก หรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ร่วมปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ โดยผลตอบแทนที่ได้รับ รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นปัจจัยทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

กระบวนการรูปแบบ และปัจจัยทำให้เกิดความพึงพอใจ เช่น Kotler (1994) กล่าวถึงกระบวนการของการสร้างความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานว่าถ้าผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจมากจะมีความพยายาม และถ้ามีความพยายามมากจะปฏิบัติงานได้มาก ทำให้ได้รางวัลมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความ พึงพอใจปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

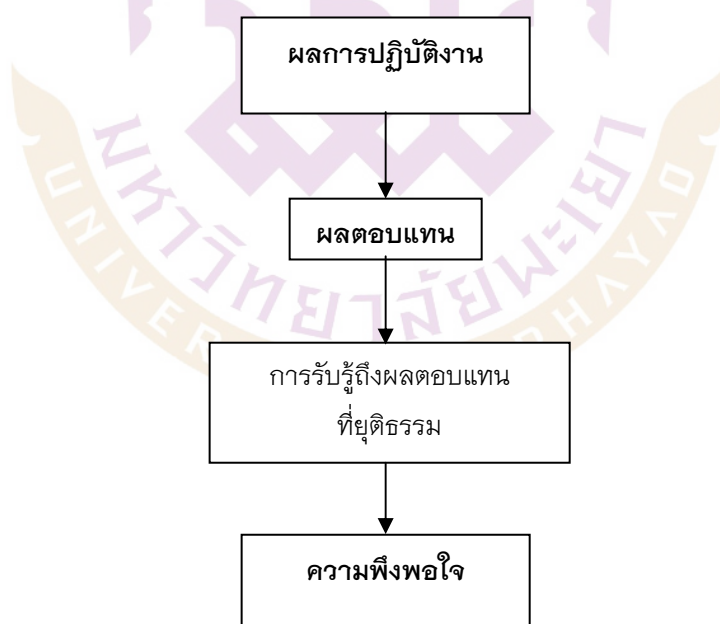
กระบวนการเกิดความพึงพอใจตามแนวคิดของ Kotler แสดงในภาพที่ 1



ภาพ 4 แสดงกระบวนการเกิดความพึงพอใจ

ที่มา : Kotler, 1994

Porter และ Lowler (อ้างในสมัยศ 2539) เสนอรูปแบบการเกิดความพึงพอใจว่า ผลตอบแทนเป็นสาเหตุทำให้เกิดความพึงพอใจ และการปฏิบัติงานย่อมจะก่อให้เกิดผลตอบแทน ดังนั้นความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและผลการปฏิบัติงานจะถูกเชื่อมโยงด้วยการรับรู้ถึงผลตอบแทนที่ยุติธรรม ดังแสดงในภาพที่ 2



ภาพ 5 แสดงรูปแบบการเกิดความพึงพอใจ

ที่มา : Porter and Lawler, 1994



อเดย์ และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen, 1975 : 58-60) อ้างอิงจากบุษกร พงษ์เชาวลิต 2541, หน้า 31) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการในสหรัฐอเมริกา เมื่อ ค.ศ. 1970 โดยสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชาชนต่อศูนย์บริการสุขภาพ จำนวน 4966 คน พบว่า เรื่องที่ประชาชนไม่พอใจมากที่สุด คือความสะดวกในการรับบริการและค่าใช้จ่ายในการรับบริการ ต่อมาในปี ค.ศ.1971 ยังได้ชี้ให้เห็นถึงพื้นฐาน 6 ด้าน ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและความรู้สึกที่ผู้ป่วยได้รับจากบริการ เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการทางการรักษาพยาบาล คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (Convenience) จึงจำแนกเป็น
  - 1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ (Office Waiting time)
  - 1.2 การได้รับการรักษาดูแล เมื่อมีความต้องการ (Availability Of care When need)
  - 1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (Base Of Getting Care)
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Coordination) ซึ่งจำแนกออกเป็น
  - 2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานบริการที่หนึ่ง ( Getting all needs met one place) คือ ผู้ป่วยสามารถขอรับบริการได้ทุกประเภทตามความต้องการ
  - 2.2 เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วย อันได้แก่ ด้านร่างกายและจิตใจ
  - 2.3 เจ้าหน้าที่ได้มีการติดตามผลการรักษา
3. ความพึงพอใจต่ออัธยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอัธยาศัยท่าทางที่ดี เป็นกันเอง ของผู้รับบริการและแสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้ป่วย
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Medical Information)
  - 4.1 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วย (Information About What Wrong)
  - 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้การรักษาแก่ผู้ป่วย (Information About Treatment) เช่น การปฏิบัติตนของผู้ป่วย การชैया เป็นต้น
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ (Quality of cares) ได้แก่ คุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ผู้ป่วย ได้รับทักษะของผู้ป่วย ที่มีต่อบริการของโรงพยาบาล
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out of Pocket Cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ผู้ป่วยไปกับการรักษาความเจ็บป่วย

กุลนดา โชติมุกกะ (2538, หน้า 50-51) ได้อธิบายถึงกลุ่มเหตุปัจจัยความพึงพอใจตามองค์ประกอบของการให้บริการ ซึ่งมีความครอบคลุมงานบริการ และสอดคล้องกับปัจจัยพื้นฐานของอเดย์ และแอนเดอร์เซน ดังนี้

1. ด้านระบบการให้บริการ ประกอบด้วย

1.1 ความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการ หมายถึง ความยากง่ายและความ  
 มากน้อยของเงื่อนไขบัตรประกันสุขภาพ ที่จะทำให้เกิดสิทธิในการขอรับบริการ

1.2 ความทั่วถึงพอเพียงของการบริการ หมายถึง ประสิทธิภาพของการบริการที่ให้  
 ครอบคลุมพื้นที่และกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง

1.3 การมีคุณค่าทางประโยชน์ใช้สอยของผลบริการที่ได้รับ หมายถึง ผลลัพธ์  
 ของบริการที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้น ๆ ว่ามีคุณค่าหรือ  
 ประโยชน์ต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการมากน้อยเพียงใด

1.4 ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการ หมายถึง ความดีขึ้นไปในด้าน  
 ปริมาณหรือคุณภาพของระบบการให้บริการ เปรียบเทียบกับอดีตที่ผ่านมา

## 2. ด้านกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วย

2.1 ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ หมายถึง ความยากง่ายในการขอมา  
 รับบริการ

2.2 ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ หมายถึง ความมากน้อยของจำนวน  
 ขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินในขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลา เช่น ขั้นตอนการ  
 ติดต่อ ขั้นตอนการขอรับการรักษาพยาบาล

2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการ หมายถึง ความคงเส้นคงวาของการ  
 ให้บริการ

2.4 ความมีคุณภาพบริการ หมายถึง อันตรายที่เกิดขึ้นจากกระบวนการให้บริการ  
 หรือผลลัพธ์ของบริการ

## 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย

3.1 ความเอาใจใส่ในงานหน้าที่บริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและ  
 ตั้งใจในงานหน้าที่บริการ เช่น การกวดขันในการให้บริการนั้น ๆ

3.2 เท่าเทียมกัน ไม่ลำเอียง เช่น การใช้บริการต่อผู้มีสิทธิในบัตรประกันสุขภาพ  
 ทุกคนเหมือนกัน

3.3 การมีบุคลิก ท่าที และมารยาท ในการบริการ หมายถึง การแสดงออกต่อ  
 ผู้รับบริการในลักษณะยิ้มแย้ม แจ่มใส หรือบึ้งตึง

3.4 ความซื่อสัตย์ สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้วางใจเชื่อใจได้ และความ  
 ตรงไปตรงมา ต่อหน้าที่ของการให้บริการ โดยไม่มีการเรียกร้องประโยชน์อันมิพึงได้จาก  
 ผู้รับบริการ เช่น การเรียกเก็บเงินเพิ่มจากผู้รับบริการที่มีบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในส่วนที่  
 ต้องให้การรักษายาบาลไม่คิดมูลค่า

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**นายบุญเชิด พิมเสน (2551)** ได้ศึกษาวิจัย รูปแบบการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โรงเรียนขนาดใหญ่ เขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 1 จังหวัดนครศรีธรรมราช การวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนการวิจัย คือการวิเคราะห์รูปแบบการออกแบบ รูปแบบ การตรวจสอบรูปแบบ ปรับปรุงรูปแบบของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โรงเรียนขนาดใหญ่ เขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 1 จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า

1. ผลการวิเคราะห์ทั้งงาน ของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานโรงเรียนขนาดใหญ่ เขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต1จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า

1.1 การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติในหน้าที่งานที่รับผิดชอบใน หน้าที่อื่น ๆ ที่ต้องปฏิบัติ การควบคุมบังคับบัญชา และลักษณะวิธีปฏิบัติงาน การวิเคราะห์ทั้งงานเพื่อใช้เป็นเครื่องมือวิจัยในการปฏิบัติงาน การใช้วัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือในการปฏิบัติงาน การติดต่อประสานงาน การบันทึกและการรายงานผลการตรวจสอบงาน มีการปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. คุณสมบัติของผู้ที่จะเป็นคณะกรรมการสถานศึกษา ด้านความรู้พื้นฐานที่ดำรงตำแหน่งคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสูงสุดคือ ปริญญาตรี

3. ระบบการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานประกอบด้วย โครงสร้าง 4 ด้าน คือปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต และ บ้อนกลับ

4. องค์ประกอบของระบบการปฏิบัติงาน ของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานโรงเรียนขนาดใหญ่ เขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 1 จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านปัจจัยนำเข้าประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การปฏิบัติงาน เครื่องมือ และเอกสารประกอบการปฏิบัติงาน

5. องค์ประกอบของระบบการของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานโรงเรียนขนาดใหญ่ เขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 1 จังหวัดนครศรีธรรมราชด้านกระบวนการประกอบด้วย การวางแผนการปฏิบัติงาน การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้

6. องค์ประกอบของระบบการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานโรงเรียนขนาดใหญ่ เขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 1 จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านผลผลิตประกอบด้วยบันทึกผลการปฏิบัติงานของ คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานรวมทั้งคณะ

7. องค์ประกอบของระบบของคณะกรรมการสถานศึกษา ขั้นพื้นฐานโรงเรียนขนาดใหญ่ เขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 1 จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านข้อมูลป้อนกลับสำหรับ คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานและข้อมูลป้อนกลับสำหรับสถานศึกษา

จากทฤษฎีดังกล่าวสรุปได้ว่าการปรับปรุงระบบเพื่อนำมาพัฒนารูปแบบการพัฒนา งานด้านบริการของกองคลังเทศบาลตำบลท่าวังทองคลัง มีระเบียบ แลกกฎหมายต่างๆ ที่กำหนดไว้ให้ถือปฏิบัติกิจกรรมทางการคลังที่สำคัญ และมีระบบความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกัน มีอย่างน้อย 7 กิจกรรม คือ 1 การกำหนดนโยบาย และแผนการคลัง 2 การบริหารงบประมาณ 3 การบริหารการจัดเก็บรายได้ และการหารายได้ 4 การบริหารเงินสะสม 5 การบริหารพัสดุ 6 การบัญชีและระบบข้อมูลทางการคลัง 7 การประเมินผลทางการคลัง

กองคลัง มีกระบวนการบริหารงานคลังและการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารด้าน งานจัดเก็บรายได้ ด้านงานแผนที่ภาษีและทะเบียนและทรัพย์สิน ด้านงานธุรการด้านการเงิน และบัญชี และด้านงานพัสดุและทรัพย์สิน การให้บริการประชาชน โดยการให้บริการแบบ One Stop Service คือการให้บริการร่วมกันเสร็จสิ้นในจุดเดียว และกำหนดแล้วเสร็จทุกขั้นตอน ทุกหน่วยงาน สามารถเชื่อมโยงประสานกันได้ในวันพรุ่งนี้ และมีประชาสัมพันธ์คอยให้คำแนะนำ และการให้บริการเชิงรุก:การบริการเคลื่อนที่ของเทศบาล เคลื่อนที่ไปตามชุมชนต่าง ๆ ทุกหน่วยงาน ของเทศบาล ฯ เดินทางไปพบประชาชน เช่น เทศบาลออกหน่วยพบประชาชนทุกเดือน และการให้บริการออกเก็บภาษีถึงหมู่บ้าน

**อรพิน ธนิกุล (2546)** ได้ศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการฝาก-ถอน ของธนาคาร:กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาซอยแม่กลอง พบว่าลูกค้า มีความพึงพอใจต่อบัญชีส่วนประสมการตลาดบริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ มาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางให้บริการ ได้แก่ ทำเล ที่ตั้งของธนาคาร ง่าย และสะดวกในการติดต่อ ด้านกระบวนการในการให้บริการ ได้แก่ การจัดระบบคิวเพื่อ รอรับบริการ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอใช้บริการ เช่น การเปิดบัญชี การฝาก-ถอน เงิน และขั้นตอนการให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ได้แก่ พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ความถูกต้องในการให้บริการ ความกระตือรือร้น และความเอาใจใส่ในการให้บริการ ความสามารถในการให้คำแนะนำปรึกษาและแก้ไขปัญหา การต้อนรับและการกล่าวคำอำลา ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่เงินฝากออมทรัพย์ บัตรเอทีเอ็ม เงินฝากกระแสรายวัน เงินโอน บัตร เครดิต เงินฝากประจำและเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ ความชัดเจน ของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการ ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการของธนาคาร และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการ ได้แก่

ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของธนาคาร ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบเทคโนโลยีส่วนด้านราคามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย อัตราค่าธรรมเนียมการใช้บริการบัตรเอทีเอ็มจากผลการศึกษาดังกล่าว ธนาคารควรพิจารณาปรับปรุงการให้บริการในทุกๆด้านโดยพิจารณาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ด้านผลิตภัณฑ์ ธนาคารต้องให้ความสนใจในการที่จะเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ๆ ที่มีความหลากหลายและตรงกับความต้องการของลูกค้าด้านราคา ธนาคารจะต้องให้บริการที่ดีในด้านอื่นๆเพื่อมาทดแทนหรือลบล้างปัจจัยด้านราคาที่ถูกค่าไม่พึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความได้เปรียบ เนื่องจากมีสาขาจำนวนมาก ควรเพิ่มการจัดสถานที่ภายในให้เป็นสัดส่วนในการติดต่อ ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากขึ้น ด้านการส่งเสริมการตลาด สาขาควรให้ความสำคัญกับลูกค้ากลุ่มอาชีพเกษตรกร ซึ่งมีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง โดยคอยสอบถามความต้องการและให้คำแนะนำเมื่อลูกค้ากลุ่มนี้มาใช้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ พนักงานควรจะมียิ้มแย้มและทักทายกับลูกค้า เพื่อสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้า ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการ ปัจจัยที่เป็นปัญหาคือไม่มีที่จอดรถ สาขาควรให้บริการที่รวดเร็ว หรือจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอื่นๆมาทดแทน ด้านกระบวนการในการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในระดับมากแก่ลูกค้า แต่ธนาคารก็ต้องคอยปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาระดับความพึงพอใจนี้ไว้ และพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสาขาต่อไป

จากทฤษฎีสามารถสรุปได้ว่า การพัฒนาปรับปรุงระบบและกระบวนการให้บริการแก่ลูกค้าที่มารับบริการ หัวใจของการบริการคือ การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ สิ่งที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและมีความต้องการคือ ความรวดเร็ว ประหยัดเงินและเวลา เกิดความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการ

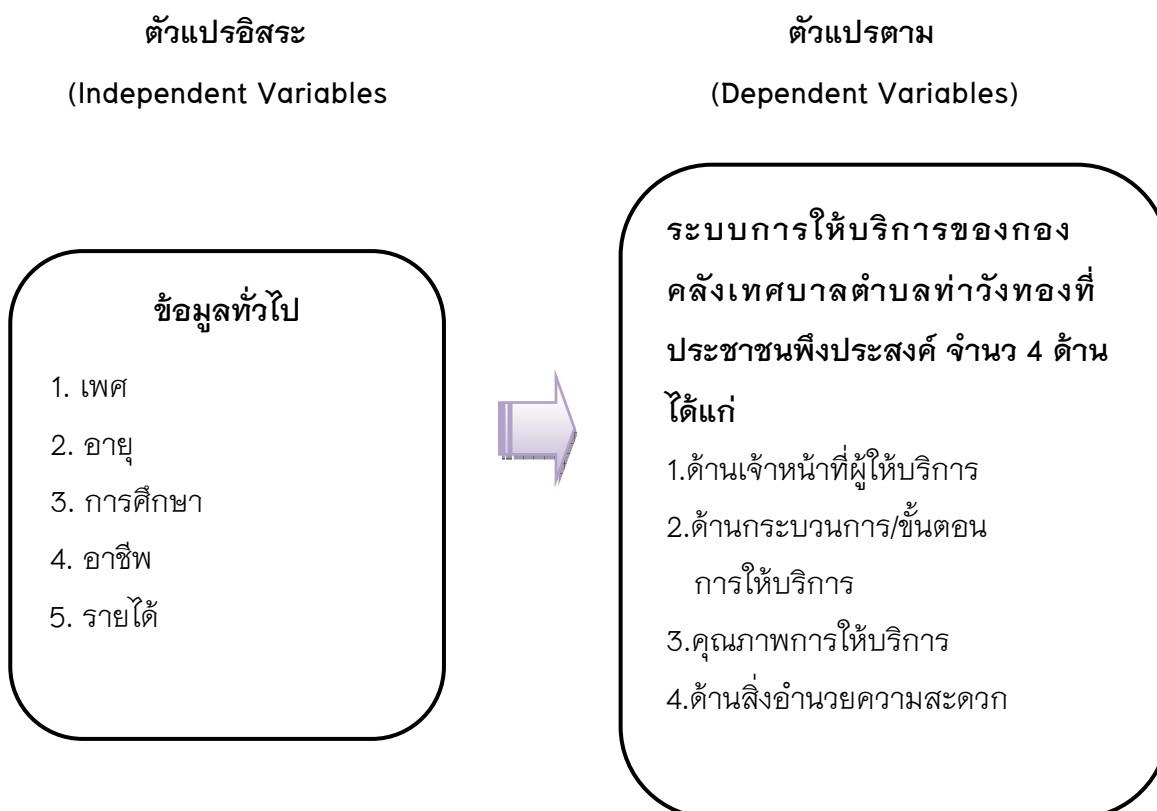
**ภรรคพล อุดระทอง (2552)** ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการศูนย์บริการ บริษัท ไทยซัมซุง อิเลคโทรนิคส์ จำกัดในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจทั้ง 7ด้าน สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคาดหวังในระดับที่มากเช่นกัน ซึ่งสามารถเรียงลำดับระดับความคาดหวังจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านพนักงาน ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกและรวดเร็ว ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านการประสานงานการบริการ ด้านคุณภาพการบริการและด้านราคา

ค่าใช้จ่าย ซึ่งสอดคล้องกับ สุดาพร ใจอินทร์ (2546) จากการศึกษาเรื่อง ระดับความพึงพอใจ และปัญหาของผู้เอาประกันชีวิตต่อการให้บริการหลังการขายของตัวแทนบริษัท อินเทอร์เน็ต จอห์น แชนคอค ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการหลังการขายของตัวแทนประกันชีวิต พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านการเข้าถึงผู้เอาประกัน ด้านการติดต่อสื่อสารด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถของบุคลากร ด้านความมีน้ำใจของบุคลากรด้านความน่าเชื่อถือของตัวแทน ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการประกันชีวิตในระดับมากทุกด้าน

นางสาวกนกวรรณ เหมือนไคว (2550) ศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขา ย่อยคาร์ฟูร์บางนอน ผลการศึกษา สรุปได้ ดังนี้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ อยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นราย พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการในการให้บริการ

### **กรอบแนวคิดในการวิจัย**

จากการศึกษา ระบบการให้บริการของกองคลังเทศบาลตำบลท่าวังทองที่ประชาชนพึงประสงค์ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา และได้นำแนวคิดทฤษฎี ปัจจัยความพึงพอใจ ตามองค์ประกอบของการให้บริการ อ้างใน กุลนดา ไซติมูกกะ (2538, หน้า 50-51) และสอดคล้องกับปัจจัยพื้นฐานของอเดย์ และแอนเตอร์เซน มาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย



ภาพ 6 แสดงกรอบแนวคิด

ในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาถึงระบบการให้บริการ ต่อความพึงประสงค์ของผู้มารับการบริการของกองคลัง เทศบาลตำบลท่าวังทอง ประกอบด้วยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ด้านข้อมูลทั่วไป คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเนื่อง ซึ่งมีความสัมพันธ์กับ ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือระดับความพึงประสงค์ของประชาชนผู้มารับบริการของกองคลัง 6 ภารกิจ ซึ่งมีทั้งหมด 4 ด้านด้วยกันคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ระบบการให้บริการของกองคลังเทศบาลตำบลท่าวังทองที่ประชาชนพึงประสงค์ โดยมุ่งศึกษาด้านระบบการให้บริการงาน 6 ภารกิจของกองคลัง ด้านงานบริหารทั่วไป งานการเงินและงานบัญชี งานงบประมาณ/สถิติการคลัง งานพัฒนารายได้ งานพัสดุและทะเบียนทรัพย์สิน และงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Restionnaire) ชนิดเชิงสำรวจ (Survey Research) ในบทนี้จะเสนอขั้นตอนการวิจัย โดยมีเนื้อหารายละเอียดเกี่ยวกับประชากร กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล การสร้างเครื่องมือในการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งจะกล่าวรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มี 6 กลุ่มซึ่งมี จำนวน 3,792 คน ประกอบด้วย

1. ประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานบริหารทั่วไปมีจำนวนทั้งสิ้น 196 คน
2. ประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานการเงินและงบประมาณบัญชี จำนวนทั้งสิ้น 860 คน
3. ประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานงบประมาณ/สถิติการคลัง มีจำนวนทั้งสิ้น 320 คน
4. ประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานพัฒนารายได้ มีจำนวนทั้งสิ้น 1,780 คน
5. ประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานพัสดุและทะเบียนทรัพย์สิน มีจำนวนทั้งสิ้น 516 คน
6. ประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานแผนที่และทะเบียนทรัพย์สิน จำนวนทั้งสิ้น 120 คน

##### ขั้นตอนการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

##### ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษากำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้คำนวณตามหลักการแปรผันร่วมกันระหว่างขนาดกลุ่มตัวอย่างกับความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นจากการสุ่มตัวอย่างตามสูตรของ ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 : 727-728 อ้างถึงใน ณรงค์ ศรีวิหะ, 2540, หน้า 68) มาใช้ในการสุ่ม ณ ระดับความ คลาดเคลื่อนที่ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม ในการเก็บรวบรวมข้อมูล



$$\begin{aligned} \text{จากสูตร} \quad n &= \frac{N}{1+Ne^2} \\ n &= \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง} \\ N &= \text{จำนวนประชากรทั้งหมดที่ต้องศึกษา} \\ e &= \text{ความคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง กำหนดเป็น .05} \end{aligned}$$

### แทนค่า

$$n = \frac{3,792}{1+3,792 (0.05)^2}$$

$$n = 362 \text{ คน}$$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการกำหนดสัดส่วนของประชากร คือ 362 คน

**ตาราง 1 แสดงการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง**

ประเภทผู้มาใช้บริการ	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ร้อยละ
1. งานบริหารทั่วไป	196	19	5.17
2. งานการเงินและงานบัญชี	860	82	22.68
3. งานงบประมาณ/สถิติการคลัง	320	31	8.44
4. งานพัฒนารายได้	1,780	170	46.94
5. งานพัสดุและทะเบียนทรัพย์สิน	516	49	13.61
6. งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน	120	11	3.16
<b>รวม</b>	<b>3,792</b>	<b>362</b>	<b>100.00</b>

### **เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล**

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในแต่ละด้าน ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บข้อมูล ซึ่งได้สร้างแบบสอบถามปลายปิด (Closed-ended response question) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการ

ตอนที่ 3 ความพึงประสงค์ของประชาชนในการรับบริการ

## ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มี 2 ประเภท คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้ศึกษาเก็บข้อมูลด้วยตนเองจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 19 คน 82 คน 31 คน 170 คน 49 คน และ 11 คน โดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นแบบสอบถามที่ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์กรอกข้อมูลด้วยตัวเอง
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เก็บรวบรวมจากเอกสารต่าง ๆ ของกองคลังเทศบาล และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยและ การวิเคราะห์สรุปผลวิจัย

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ เมื่อผู้ศึกษาได้รับแบบสอบถามที่ทำการครบตามจำนวนแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาตรวจความถูกต้องแล้วจึงนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลด้วยระบบคอมพิวเตอร์

### ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือขึ้นตามกรอบแนวคิดของ ทาโรยามาแนะ
2. นำเครื่องมือที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบรายละเอียดของเนื้อหา
3. ขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านเพื่อพิจารณาตรวจสอบ และเสนอแนะในการปรับปรุงเครื่องมือ
4. นำเครื่องมือมาปรับปรุงแก้ไข เมื่อเสร็จและนำเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบอีกครั้ง
5. จัดพิมพ์เครื่องมือแล้วจึงนำเครื่องมือที่เสร็จสมบูรณ์ไปดำเนินการเก็บข้อมูล

### การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม ก่อนที่จะนำแบบสอบถามไปทำการเก็บข้อมูลจริงดังนี้

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามเพื่อทำการวัดค่าตัวแปรที่เกี่ยวข้อง โดยเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาโครงสร้างแบบสอบถาม เนื้อหา

และภาษาที่ให้เหมาะสมเป็นที่เข้าใจของทั้งผู้ตอบและผู้ทำการวิจัย หลังจากนั้นจึงได้นำแบบสอบถามไปทำการทดสอบก่อนนำไปใช้จริง (Pre-Test) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน แล้วจึงนำไปทดสอบหาค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

2. การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ทดสอบความเที่ยงตรงและทำสอบก่อน (Pre-Test) มาหาค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามที่ทดสอบความคิดเห็นโดยใช้สูตร

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \frac{1 \sum si^2}{st^2}$$

เมื่อ  $\alpha$  = สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น  
 $n$  = จำนวนของแบบสอบถาม  
 $si^2$  = ค่าความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ  
 $st^2$  = ค่าความแปรปรวนของคะแนนจากผู้ตอบแต่ละคน

#### การวัดค่าตัวแปรและเกณฑ์การให้คะแนน

ผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนการวัดตัวแปร ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการ

ตอนที่ 3 ความพึงประสงค์ของประชาชนในการรับบริการ

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

โดยมีการแปลค่าการรับรู้เป็น 5 ระดับ คือ

พึงประสงค์มากที่สุด 5

พึงประสงค์มาก 4

พึงประสงค์ปานกลาง 3

พึงประสงค์น้อย 2

ไม่พึงประสงค์ 1

จากการแบ่งระดับการประเมินค่า 5 ระดับ ในแบบสอบถามที่ใช้กับผู้มารับบริการของกองคลัง ด้วยการกำหนดอันตรภาคชั้น

$$\text{อันตรภาคชั้น (Class Interval)} = \frac{\text{พิสัย (Range)}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

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

ดังนั้น จึงกำหนดระดับของความพึงประสงค์โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ แต่ละระดับมีค่าคะแนนแตกต่างกัน 0.80 คะแนนดังนี้

ระดับคะแนน	4.21 – 5.00	=	พึงประสงค์มากที่สุด
ระดับคะแนน	3.41 – 4.20	=	พึงประสงค์มาก
ระดับคะแนน	2.61 – 3.40	=	พึงประสงค์ปานกลาง
ระดับคะแนน	1.81 – 2.60	=	พึงประสงค์น้อย
ระดับคะแนน	1.00 – 1.80	=	ไม่พึงประสงค์

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ เป็นคำถามชนิดปลายเปิด (Open – Ended Question) ซึ่งส่วนใหญ่ของปัญหา อุปสรรค ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินงานของกองคลัง เทศบาลตำบลท่าวังทองต่อไป

#### การแปรผลค่าคะแนน

การแปรผลค่าคะแนนความพึงประสงค์ในรูปแบบอัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ย ตามสูตรการคำนวณดังนี้

ร้อยละ (Percentage) ใช้สูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 105)

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

เมื่อ	P	แทน	ร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
	N	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

ค่าเฉลี่ย (arithmetic Mean) ใช้สูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 105)

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

เมื่อ	$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดของกลุ่ม
	N	แทน	จำนวนของคะแนนในกลุ่ม

### การประมวลผล วิเคราะห์ผล และรายงานผล

การประมวลผล วิเคราะห์ผล และรายงานผล ใช้การลงรหัส การบันทึก และการประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับการวิจัย และใช้วิธีการทางสถิติในการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล ทั้งนี้รูปแบบการวิเคราะห์และนำเสนอผล จะมีการนำเสนอค่าการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ การให้ค่าคะแนน การคิดค่าคะแนนเฉลี่ย การแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ย รูปแบบการนำเสนอจะนำเสนอเป็นตารางที่แจกแจงค่าสถิติต่าง ๆ ของตัวชี้วัด (ข้อคำถาม) แต่ละข้อ ผลรวมของแต่ละด้าน เช่น ด้านความพึงประสงค์ต่อการให้บริการของพนักงานหรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านความสะดวกและรวดเร็ว ด้านคุณภาพการให้บริการและความประสงค์ด้านความเชื่อมั่นการให้บริการและค่าเฉลี่ยรวมทุกด้านเป็นต้น

### การสรุปผล

จากการประเมินในครั้งนี้จะเป็นการใช้การวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้ตารางและเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบกันในการสรุปผล โดยผลการประเมินที่ได้มา จะเป็นแนวทางในการดำเนินงานของกองคลังเทศบาลตำบลท่าวังทองอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาระบบการให้บริการของกองคลังเทศบาลตำบลท่าวังทองที่ประชาชนพึงประสงค์ โดยศึกษาจากกลุ่มประชากรผู้มารับบริการจาก กองคลังเทศบาลตำบลท่าวังทอง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ในปีงบประมาณ พ.ศ.2554 ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 362 คน คน โดยใช้วิธีการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ
- ตอนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความพึงประสงค์ในการบริการด้านต่าง ๆ ของกองคลัง
- ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 2 แสดงจำนวนประชากร จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	176	48.62
หญิง	186	51.38
รวม	362	100.00

จากตาราง 2 พบว่า ประชากรส่วนใหญ่ เป็นหญิง จำนวน 186 คนคิดเป็นร้อยละ 52.38 และเพศชาย จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 48.62

ตาราง 3 แสดงจำนวนประชากร จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	42	11.60
มากกว่า 30 ปี – 40 ปี	141	38.95
มากกว่า 40 ปี – 50 ปี	105	29.01
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	74	20.44
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>362</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 3 พบว่า ประชากรส่วนใหญ่ มีอายุมากกว่า 30 ปี – 40 ปี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 38.95 รองลงมาคือ มากกว่า 40–50 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 29.01 มากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 20.44 และน้อยสุด คือ ต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11.60

ตาราง 4 แสดงจำนวนประชากร จำแนกตามการศึกษา

การศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	36	9.94
ประถมศึกษา	45	12.43
มัธยมศึกษาตอนต้น	39	10.77
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	38	10.50
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	89	24.59
ปริญญาตรี	95	26.24
สูงกว่าปริญญาตรี	20	5.22
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>362</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 4 พบว่า ประชากรส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 26.24 รองลงมาคือ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 24.59 ประถมศึกษา จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 12.43 มัธยมศึกษาตอนต้น 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.77 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 ต่ำกว่า

ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.94 และน้อยสุดสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.22

ตาราง 5 แสดงจำนวนประชากร จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	12	3.31
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	60	16.57
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	90	24.86
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	46	12.71
นักธุรกิจ	14	3.87
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	51	14.09
เกษตรกร	68	18.78
รับจ้างทั่วไป	18	4.97
อื่น ๆ ไปรตระนะ	3	0.83
รวมทั้งสิ้น	362	100.00

จากตาราง 5 พบว่า ประชากรส่วนใหญ่ มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 24.86 รองลงมาคือ เกษตรกร จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 18.78 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 16.57 ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 14.09 ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.71 รับจ้างทั่วไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.97 นักธุรกิจ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.87 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.31 และน้อยสุด คือ อื่น ๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.83



ตาราง 6 แสดงจำนวนประชากร จำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
1 – 3,000 บาท	37	10.22
3,001 – 6,000 บาท	76	20.99
6,001 – 9,000 บาท	86	23.76
9,001 – 12,000 บาท	77	21.27
12,001 – 15,000 บาท	61	16.85
15,001 – 18,000 บาท	15	4.14
ตั้งแต่ 18,000 บาท ขึ้นไป	10	2.76
รวมทั้งสิ้น	362	100.00

จากตาราง 6 พบว่า ประชากรส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือน 6,001–9,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.76 รองลงมาคือ 9,001 – 12,000 บาท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 21.27 3,001 – 6,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 20.99 12,001 – 15,000 บาท จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 16.85 รายได้ 1 – 3,000 บาท จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 10.22 15,001 – 18,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.14 และน้อยสุด คือ ตั้งแต่ 18,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.76

## ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ

ตาราง 7 แสดงจำนวนประชากร จำแนกตามการมาติดต่อใช้บริการตามภารกิจ

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
งานบริหารทั่วไป	19	5.17
งานการเงิน/งานบัญชี	31	22.68
งานงบประมาณ/สถิติการคลัง	82	8.44
งานพัฒนารายได้	170	46.94
งานพัสดุและทะเบียนทรัพย์สิน	49	13.61
งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน	11	3.16
รวมทั้งสิ้น	362	100.00

จากตาราง 7 พบว่า ประชากรส่วนใหญ่ มาติดต่อใช้บริการเกี่ยวกับภารกิจงานพัฒนารายได้ จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 46.94 รองลงมาคือ งานงบประมาณ/สถิติการคลัง จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 8.44 งานพัสดุและทะเบียนทรัพย์สิน จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 13.61 งานการเงิน/งานบัญชี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 22.68 งานบริหารทั่วไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.17 และน้อยสุด คือ งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.16

ตาราง 8 แสดงจำนวนประชากร จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
08.30 – 10.00 น.	102	28.18
10.01 – 12.00 น.	100	27.62
12.01 – 14.00 น.	60	16.57
14.01 – เวลาปิดบริการ	100	27.62
รวมทั้งสิ้น	362	100.00

จากตาราง 8 พบว่า ประชากรส่วนใหญ่มาใช้บริการ เวลา 08.30–10.00 น. จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 28.18 รองลงมาคือ 10.01 – 12.00 น และเวลา 14.01 – เวลาปิดบริการ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 27.62 และน้อยที่สุดคือ 12.01–14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 16.57

ตาราง 9 แสดงจำนวนประชากร จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ

ระยะเวลา	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 30 นาที	164	45.30
30 นาที - 1 ชั่วโมง	99	27.35
1 ชั่วโมง - 1 ชั่วโมง 30 นาที	23	6.35
1 ชั่วโมง 30 นาที - 2 ชั่วโมง	20	5.52
มากกว่า 2 ชั่วโมงขึ้นไป	56	15.47
รวมทั้งสิ้น	362	100.00

จากตาราง 9 พบว่า ประชากรส่วนใหญ่ ใช้เวลาในการติดต่อรับบริการ น้อยกว่า 30 นาที จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 45.30 รองลงมาคือ 30 นาที - 1 ชั่วโมง จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 27.35 มากกว่า 2 ชั่วโมงขึ้นไป จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 15.47 1 ชั่วโมง - 1 ชั่วโมง 30 นาที จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.35 และน้อยสุด 1 ชั่วโมง 30 นาที - 2 ชั่วโมง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.52

### ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงประสงค์ในการบริการด้านต่าง ๆ ของกองคลัง

การศึกษา ระบบการให้บริการของกองคลังเทศบาลตำบลท่าวังทองที่ประชาชนพึงประสงค์ ผู้ศึกษาได้กำหนดความพึงประสงค์ได้ 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมนำมาวิเคราะห์ผลเป็นค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก โดยสามารถแยกรายละเอียดระดับความพึงประสงค์ของประชาชน ดังต่อไปนี้

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงประสงค์ วัดให้คะแนน และความหมายดังนี้

พึงประสงค์มากที่สุด	5
พึงประสงค์มาก	4
พึงประสงค์ปานกลาง	3
พึงประสงค์น้อย	2
ไม่พึงประสงค์	1

จากการแบ่งระดับการประเมินค่า 5 ระดับ ในแบบสอบถามที่ใช้กับผู้มารับบริการของกองคลัง ด้วยการกำหนดอันตรภาคชั้น

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น (Class Interval)} &= \frac{\text{พิสัย (Range)}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การวัดระดับของความพึงประสงค์โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน	4.21 – 5.00	=	พึงประสงค์มากที่สุด
ระดับคะแนน	3.41 – 4.20	=	พึงประสงค์มาก
ระดับคะแนน	2.61 – 3.40	=	พึงประสงค์ปานกลาง
ระดับคะแนน	1.81 – 2.60	=	พึงประสงค์น้อย
ระดับคะแนน	1.00 – 1.80	=	ไม่พึงประสงค์

ตาราง 10 แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงประสงค์ในการรับบริการด้านเจ้าหน้าที่/  
บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงประสงค์	ระดับความพึงประสงค์ N=362					ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงประสงค์		
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>							
1.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	87 (24.03)	94 (25.97)	110 (30.39)	46 (12.71)	25 (6.91)	3.48	มาก
2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย	78 (21.55)	57 (15.75)	88 (24.31)	112 (30.94)	27 (7.46)	3.13	ปานกลาง
3.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	144 (39.78)	72 (19.89)	85 (23.48)	42 (11.60)	19 (5.25)	3.77	มาก
4.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ และให้บริการโดยยึดมั่นความถูกต้องตามกฎ ระเบียบมีมาตรฐานเป็นธรรม	166 (45.86)	93 (25.63)	60 (16.57)	14 (3.87)	29 (8.01)	3.98	มาก
5.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติหน้าที่	131 (36.19)	120 (33.15)	61 (16.85)	46 (12.46)	4 (1.10)	3.91	มาก
6.เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	157 (43.37)	106 (29.28)	52 (14.36)	34 (9.39)	13 (3.59)	3.99	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						3.71	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ มีความพึงประสงค์ในการรับบริการของกองคลัง เทศบาลตำบลท่าวังทองด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.71$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงประสงค์ให้เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.99$ ) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ

หน้าที่ และให้บริการโดยยึดมั่นความถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบมีมาตรฐานเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.98$ ) และน้อยสุด คือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.13$ )

**ตาราง 11 แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงประสงค์ในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/  
ขั้นตอนการให้บริการ**

ความพึงประสงค์	ระดับความพึงประสงค์ N=362					ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงประสงค์		
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	$\bar{x}$	
<b>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</b>							
1. มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	160 (44.20)	94 (25.97)	52 (14.36)	39 (10.77)	17 (4.70)	3.94	มาก
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	200 (55.25)	63 (17.40)	63 (17.40)	25 (6.91)	11 (3.04)	4.15	มาก
3. มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	142 (39.23)	94 (25.79)	53 (14.64)	46 (12.71)	27 (7.46)	3.77	มาก
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อน-หลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	162 (44.75)	79 (21.82)	63 (17.40)	36 (9.94)	22 (60.8)	3.89	มาก
5. การบริการแต่ละขั้นตอนได้รับความสะดวกสบาย	104 (28.73)	73 (20.17)	121 (33.43)	41 (11.33)	23 (6.35)	3.54	มาก
6. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	125 (34.53)	60 (16.57)	125 (34.53)	33 (9.12)	19 (5.25)	3.66	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						3.83	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ มีความพึงประสงค์ในการรับบริการของกองคลัง เทศบาลตำบลท่าวังทองด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x}= 3.83$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงประสงค์ให้เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=4.15$ ) รองลงมาคือ มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.94$ ) และน้อยสุดคือ การบริการแต่ละขั้นตอนได้รับความสะดวกสบาย ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.54$ )

**ตาราง 12 แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงประสงค์ในการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ**

ความพึงประสงค์	ระดับความพึงประสงค์					ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงประสงค์		
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>							
1.ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ	148 (40.88)	73 (20.17)	67 (18.51)	47 (12.98)	27 (7.46)	3.74	มาก
2.ด้านการให้ความเชื่อมั่นในการบริการ	116 (32.04)	131 (36.19)	55 (15.19)	23 (6.35)	37 (10.22)	3.73	มาก
3.ด้านการตอบสนอง มีความตั้งใจและเต็มใจบริการ	142 (39.23)	91 (25.14)	75 (20.72)	22 (6.08)	32 (8.84)	3.80	มาก
4.การดูแลและเอาใจใส่ในการบริการ	115 (31.77)	93 (25.69)	41 (11.33)	69 (19.06)	44 (12.15)	3.46	มาก
	ค่าเฉลี่ยรวม					3.68	มาก

จากตาราง 12 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ มีความพึงประสงค์ในการรับบริการของกองคลัง เทศบาลตำบลท่าวังทองด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.68$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงประสงค์ให้เจ้าหน้าที่มีการตอบสนองมีความตั้งใจและเต็มใจบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.80$ ) รองลงมาคือความเชื่อถือ

และไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.74$ ) และน้อยสุดคือ การดูแลและเอาใจใส่ในการบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.46$ )

ตาราง 13 แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงประสงค์ในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงประสงค์	ระดับความพึงประสงค์ของประชาชน					ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ระดับ ความ พึง ประ สงค์
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงประสงค์		
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>							
1.สถานที่ตั้งสำนักงาน สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	103 (28.45)	68 (18.78)	74 (20.44)	41 (11.33)	76 (20.99)	3.22	ปาน กลาง
2.สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายข้อความ บอกจุดบริการ	104 (28.73)	50 (13.81)	92 (25.41)	93 (25.69)	23 (6.35)	3.33	ปาน กลาง
3.มีสิ่งอำนวยความสะดวก/ อุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย เพียงพอ	88 (24.31)	68 (18.78)	74 (20.44)	70 (19.34)	62 (17.13)	3.14	ปาน กลาง
4.มีที่นักพักสำหรับผู้มา ติดต่อ	265 (73.20)	77 (21.27)	9 (2.49)	7 (1.93)	4 (1.10)	4.64	มาก ที่สุด
5.มีโทรศัพท์สาธารณะ ให้บริการ	39 (10.77)	39 (10.77)	79 (26.80)	104 (28.73)	83 (22.93)	2.58	น้อย
	ค่าเฉลี่ยรวม					3.82	มาก

จากตาราง 13 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ มีความพึงประสงค์ในการรับบริการของกองคลัง เทศบาลตำบลท่าวังทองด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x} = 3.82$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงประสงค์ให้เจ้าหน้าที่มาจัดที่นักพักสำหรับผู้มาติดต่อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}=4.64$ ) รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็น



ระเบียบ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}=3.22$ ) และน้อยสุด คือ มีโทรศัพท์สาธารณะให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}=2.58$ )

**ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงประสงค์ในการรับบริการของกองคลังเทศบาลตำบลท่าวังทอง อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา**

รายการ	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.83	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.82	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	3.71	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.68	มาก
รวมค่าเฉลี่ย	3.76	มาก

จากตาราง 14 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงประสงค์ในการรับบริการของกองคลังเทศบาลตำบลท่าวังทอง เมื่อมองภาพรวมทุก ๆ ด้าน โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}=3.76$ ) โดยมีความพึงประสงค์ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}=3.83$ ) รองลงมาคือ มีความพึงประสงค์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}=3.82$ ) และน้อยสุด คือ มีความพึงประสงค์ด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}=3.68$ )

#### **ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของกองคลังเทศบาลตำบลท่าวังทอง อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา**

ไม่พบผู้ตอบแบบสอบถาม

## บทที่ 5

### บทสรุป

การศึกษา ระบบการให้บริการของกองคลังเทศบาลตำบลท่าวังทองที่ประชาชนพึงประสงค์ โดยศึกษาจากกลุ่มประชากรผู้มารับบริการจาก กองคลังเทศบาลตำบลท่าวังทอง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยาในปีงบประมาณ พ.ศ.2554 ประชากรในการประเมิน จำนวน 362 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในแต่ละด้าน ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยใช้สอบถามประชาชนที่มาใช้บริการกองคลังเทศบาลตำบลท่าวังทอง อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ การศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการ ตอนที่ 3 ความพึงประสงค์ของประชาชนในการรับบริการ ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ โดยใช้คำถามปลายเปิด เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และนำไปเทียบเกณฑ์ เพื่ออภิปรายผล

### สรุปผล

#### 1. ข้อมูลทั่วไป

จากการศึกษา พบว่า ประชากรส่วนใหญ่ เป็นหญิง มีอายุมากกว่า 30 ปี – 40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มีรายได้ต่อเดือน 6,001-9,000 บาท

#### 2. ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ

จากการศึกษา พบว่า ประชากรส่วนใหญ่ มาติดต่อใช้บริการเกี่ยวกับภารกิจ งานพัฒนารายได้ มาใช้บริการ เวลา 08.30-10.00 น. ใช้เวลาในการติดต่อรับบริการ น้อยกว่า 30 นาที

#### 3. ข้อมูลความพึงประสงค์ในการบริการด้านต่าง ๆ ของกองคลัง

พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงประสงค์ในการรับบริการของกองคลังเทศบาล ตำบลท่าวังทอง เมื่อมองภาพรวมทุก ๆ ด้าน โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.76$ ) โดยมีความพึงประสงค์ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x}=3.83$ ) รองลงมาคือ มีความพึงประสงค์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.82$ ) และน้อยสุด คือ มีความพึงประสงค์ด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.68$ )

1. ความพึงประสงค์ในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x}= 3.83$ ) และเมื่อเรียงจากมากไปหาน้อย พบว่า ความพึงประสงค์ให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว มีความเป็นธรรมชาติของขั้นตอน วิธี การให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อน-หลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ การบริการแต่ละขั้นตอนได้รับความสะดวกสบาย

2. ความพึงประสงค์ในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x}= 3.82$ ) และเมื่อเรียงจากมากไปหาน้อย พบว่า ความพึงประสงค์ให้เจ้าหน้าที่ที่จัดที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สถานที่ตั้งสำนักงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวก/อุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยเพียงพอ มีโทรศัพท์สาธารณะให้บริการ

3. ความพึงประสงค์ในการรับบริการของกองคลัง เทศบาลตำบลท่าวังทองด้าน เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x}= 3.71$ ) และเมื่อเรียงจากน้อยไปหามาก พบว่า ความพึงประสงค์ให้เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ และให้บริการโดยยึดมั่นความถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบมีมาตรฐานเป็นธรรม เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติหน้าที่ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกาย

4. ความพึงประสงค์ในการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x}= 3.68$ ) และเมื่อเรียงจากมากไปหาน้อย พบว่า ความพึงประสงค์ให้เจ้าหน้าที่มีการตอบสนอง มีความตั้งใจและเต็มใจบริการ ความเชื่อถือและไว้วางใจ การให้ความเชื่อมั่นในการบริการ การดูแลและเอาใจใส่ในการบริการมี

## อภิปรายผล

จากการศึกษา ระบบการให้บริการของกองคลังเทศบาลตำบลท่าวังทองที่ประชาชนพึงประสงค์ พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ประชากรส่วนใหญ่ ที่มารับบริการเป็นผู้มีความรู้ระดับปริญญาตรีและมีอาชีพเป็นลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ซึ่งพนักงานเหล่านี้จะมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน เครื่องครัดในเรื่องกฎระเบียบของบริษัท การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเหล่านั้นจะมีความพร้อมในการให้บริการทุกด้าน รวมถึงความกระตือรือร้นในการให้บริการทุกระดับประทับใจ ซึ่งความพึงประสงค์ดังกล่าวได้รับอิทธิพลจากประสบการณ์ จากการรับบริการจากผู้ให้บริการต่าง ๆ หรือประสบการณ์ที่ผู้รับบริการที่เป็นลูกจ้าง /พนักงานเอกชน เคยให้บริการแก่ลูกค้าของบริษัท

ดังนั้น เมื่อพนักงานเหล่านั้น มาใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าวังทอง ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐ ที่ต้องปฏิบัติงานตามระบบราชการ และมีข้อจำกัดเรื่องงบประมาณ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ การให้บริการ จึงเป็นเหตุปัจจัยให้ผู้รับบริการมีความประสงค์เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านกระบวนการ เช่น เพิ่มความรวดเร็ว และลดขั้นตอนการให้บริการ เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จัดที่นั่งพักให้กับผู้มาติดต่อราชการ มีมุมหนังสือพิมพ์ให้บริการ เพราะลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเหล่านั้นมีความคุ้นชินที่เคยให้บริการลูกค้าของบริษัท ระดับความพึงประสงค์ในทุก ๆ ด้านจึงมีค่าระดับที่สูง

### ความพึงประสงค์ในการรับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงประสงค์ให้เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และให้บริการโดยยึดมั่นความถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบมีมาตรฐานเป็นธรรม รวมถึงเจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติหน้าที่ การเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกาย อยู่ในระดับมาก ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของนางสาวกนกวรรณ เหมือนไคว่ (2550) ศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) สาขาซอยคาร์ฟูร์บางนอน ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการในการให้บริการ

สำหรับความพึงประสงค์เมื่อเข้ารับบริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ที่มีค่าระดับมากนั้น ประเด็นดังกล่าว อาจเป็นเพราะว่า กระแสทางการเมือง และกระแสการร้องเรียนเรื่องการทุจริต ไม่โปร่งใสถึงกับต้องมีเจ้าหน้าที่ที่ถูกลงโทษให้ออกจากราชการ เป็นเหตุปัจจัยหลักที่ผู้รับบริการต้องการให้เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใสตรวจสอบได้ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลท่าวังทอง จึงต้องใส่ใจและปรับปรุงในเรื่อง ความซื่อสัตย์ สุจริต ยึดระเบียบปฏิบัติเป็นหลักในการให้บริการ

#### **ความพึงประสงค์ในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ**

ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงประสงค์ให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว มีความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อน-หลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ การบริการแต่ละขั้นตอนได้รับความสะดวกสบาย อยู่ในระดับมาก ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรพิน ธานีกุล (2546) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการฝาก-ถอนของธนาคาร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาซอยแม่กลอง พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่า งานบริการของภาครัฐมีความละเอียดอ่อน ทุกขั้นตอนต้องปฏิบัติให้ถูกต้องเหมาะสม จึงมีขั้นตอนกระบวนการค่อนข้างยุ่งยาก ซับซ้อน ต่างจากบริการของภาคเอกชน เช่น การบริการของธนาคาร จะเป็นรูปแบบของ One Stop Service ที่บริการทุกขั้นตอนเบ็ดเสร็จภายในไม่กี่นาที

#### **ความพึงประสงค์ในการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ**

ประชาชนมีความพึงประสงค์ให้เจ้าหน้าที่มีการตอบสนอง มีความตั้งใจและเต็มใจบริการ ความเชื่อถือและไว้วางใจ การให้ความเชื่อมั่นในการบริการ การดูแลและเอาใจใส่ในการบริการมี อยู่ในระดับมาก ไม่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การให้บริการของกองคลัง เรื่องการยิ้มแย้มแจ่มใน หน้าต่างบานแรงของหัวใจ ในการให้บริการคือ ความรู้สึกเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ยังขาดทักษะ หรือความรู้ความเข้าใจในการดูแลเอาใจใส่ผู้มาติดต่อราชการ

#### **ความพึงประสงค์ในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

ประชาชนมีความพึงประสงค์ให้เจ้าหน้าที่จัดที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สถานที่ตั้งสำนักงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวก/อุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยเพียงพอ มี

โทรศัพท์สาธารณะให้บริการ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภรรคพล อุตระทอง (2552) ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการศูนย์บริการ บริษัท ไทยซัมซุง อิเลคโทรนิคส์ จำกัดในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจทั้ง 7 ด้าน สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคาดหวังในระดับที่มากเช่นกัน ซึ่งสามารถเรียงลำดับระดับความคาดหวังจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านพนักงาน ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกและรวดเร็ว ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านการประสานงานการบริการ ด้านคุณภาพการบริการและด้านราคาค่าใช้จ่าย อาจเป็นเพราะว่า ความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ต้องการและคาดหวังในสิ่งที่ดีดี ต้องการบริการที่รวดเร็ว สะดวก สบาย ลดเวลาและขั้นตอนการให้บริการ ความพึงประสงค์ในด้านดังกล่าวข้างต้น จึงอยู่ในระดับมากเช่นกัน

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ระบบการให้บริการของกองคลังเทศบาลตำบลท่าวังทอง อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ข้อค้นพบ คือ เป็นภารกิจเร่งด่วนที่ทีมบริหารของเทศบาลฯ ควรมีการควบคุม กำกับดูแล งานบริการที่เทศบาลมีให้กับประชาชนตามความพึงประสงค์ ซึ่งผลจากการศึกษาในครั้งนี้ ความประสงค์ที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการนั้น ทุกด้านมีความประสงค์ที่มาก กลยุทธ์ในการบริหารงาน ต้องเน้นการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4 มิติ ได้แก่ มิติ ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติ ด้านการพัฒนาองค์กร

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาที่ได้กล่าวมาแล้ว ผู้ศึกษาได้แยกนำเสนอข้อเสนอแนะออกเป็นสองส่วน คือ ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา และข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งต่อไป รายละเอียด มีดังนี้

#### ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

- 1) ควรลดขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ
- 2) ควรจัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ฝึกให้เกิดจิตสำนึกในการให้บริการแบบอัตโนมัติ สร้างแรงจูงใจ เป็นการมอบรางวัล กล่าวชมเชย หรืออาจมีการประกวดพนักงานดีเด่นประจำเดือน
- 3) ควาจัดหาที่นั่งพักที่สะอาด สะดวกสบาย มีมูนหนังสือ มุมกาแฟ น้ำดื่มให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการ

4) ควรมีการทบทวนถอดบทเรียนการดำเนินงานที่ผ่านมาถึงขั้นตอนกระบวนการที่ให้บริการ หรือจัดทำชุดความกระบวนการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่เพื่อให้เกิดความชัดเจนในขั้นตอนการให้บริการยิ่งขึ้น

#### ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ หรือทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลท่าวังทอง

2) ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงลึก เรื่องทัศนคติต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลท่าวังทอง เพื่อจะได้ทราบทัศนคติ ความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

3) ควรศึกษาและพัฒนารูปแบบการให้บริการที่ดีของกองคลัง เพื่อจะได้มีรูปแบบในการให้บริการที่เป็นเลิศ มุ่งสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศด้านการให้บริการ





บรรณานุกรม





ภาคผนวก



ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า



ภาคผนวก

## ภาคผนวก ก แบบสอบถาม

### แบบสอบถาม

#### เรื่อง การศึกษาระบบการให้บริการของกองคลังเทศบาลตำบลท่าวังทอง ที่ประชาชนพึงประสงค์

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา นโยบายสาธารณะ รุ่นที่ 3 มหาวิทยาลัยพะเยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระบบการให้บริการของกองคลังเทศบาลตำบลท่าวังทอง ที่ประชาชนพึงประสงค์ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลท่าวังทอง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ซึ่งแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการ
- ส่วนที่ 3 ความพึงประสงค์ของประชาชนในการรับบริการ
- ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านตอบแบบสอบถามตามสภาพความเป็นจริง โดยข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจะถูกเก็บเป็นความลับ การเสนอผลการศึกษาจะเสนอเป็นภาพรวมโดยไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด ซึ่งความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาของผู้วิจัย และเพื่อการพัฒนาปรับปรุงแนวทางการให้บริการของกองคลังเทศบาลตำบลท่าวังทองให้มีประสิทธิภาพต่อไป และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ ในความอนุเคราะห์ของท่าน

นางมยุเรส ไชยวรรณ

นิสิตปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา นโยบายสาธารณะ

มหาวิทยาลัยพะเยา

**แบบสอบถามการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง**  
**เรื่องการศึกษากระบวนการให้บริการของกองคลังเทศบาลตำบลท่าวังทอง**  
**ที่ประชาชนพึงประสงค์**

**คำชี้แจง :** โปรดทำเครื่องหมาย / ใน ( ) หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่เว้นไว้  
ให้ตรงตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

1. เพศ  
 ชาย  หญิง
2. อายุ  
 ต่ำกว่า 30 ปี  มากกว่า 30 - 40 ปี  
 มากกว่า 40 - 50 ปี  มากกว่า 50 ปีขึ้นไป
3. ศึกษาที่สำเร็จสูงสุด  
 ต่ำกว่าประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน  ประถมศึกษา  
 มัธยมศึกษาตอนต้น  มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.  
 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า / ปวส.  ปริญญาตรี  
 สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ  
 นักเรียน / นักศึกษา  รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ  
 ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท  ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ  
 นักธุรกิจ  ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ  
 เกษตรกร  รับจ้างทั่วไป  
 อื่นๆ (โปรดระบุ) .....
5. รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน  
 1 - 3,000 บาท  3,001 - 6,000 บาท  
 6,001 - 9,000 บาท  9,001 - 12,000 บาท  
 12,001 - 15,000 บาท  15,001 - 18,000 บาท  
 ตั้งแต่ 18,000 บาทขึ้นไป

### ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการ

6. ท่านมาติดต่อใช้บริการเกี่ยวกับภารกิจเรื่องใด
- |                         |                                      |
|-------------------------|--------------------------------------|
| ( ) งานบริหารทั่วไป     | ( ) งานงบประมาณ/สถิติการคลัง         |
| ( ) งานการเงิน/งานบัญชี | ( ) งานพัสดุและทรัพย์สิน             |
| ( ) งานพัฒนารายได้      | ( ) งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน |
7. ท่านมารับบริการที่กองคลังเทศบาลตำบลท่าวังทองในช่วงเวลาใด
- |                        |                          |
|------------------------|--------------------------|
| ( ) 8.30 น. - 10.00 น. | ( ) 10.01- 12.00 น.      |
| ( ) 12.01 - 14.00 น.   | ( ) 14.01 - เวลาปิดทำการ |
8. ระยะเวลาโดยรวมที่มาใช้บริการ
- |                                   |                                   |
|-----------------------------------|-----------------------------------|
| ( ) น้อยกว่า 30 นาที              | ( ) 30 นาที - 1 ชั่วโมง           |
| ( ) 1 ชั่วโมง - 1 ชั่วโมง 30 นาที | ( ) 1 ชั่วโมง 30 นาที - 2 ชั่วโมง |
| ( ) มากกว่า 2 ชั่วโมง ขึ้นไป      |                                   |

### ตอนที่ 3 ความพึงประสงค์ในการบริการต่อด้านต่าง ๆ ของกองคลัง

พึงประสงค์มากที่สุด = 5    พึงประสงค์มาก = 4    พึงประสงค์ปานกลาง = 3  
 พึงประสงค์น้อย = 2    ไม่พึงประสงค์ = 1

ความพึงประสงค์ต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงประสงค์				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ไม่พึงประสงค์ (1)
1. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ					

ความพึงประสงค์ต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงประสงค์				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ไม่พึงประสงค์ (1)
1.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1.4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่และให้บริการ โดยยึดมั่นความถูกต้อง ตามกฎ ระเบียบมี มาตรฐาน เป็นธรรม					
1.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความสามารถ					
1.6 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่					
2. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้ บริการ					
2.1 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความ เหมาะสม					
2.4 มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
2.5 มีความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียม					
2.6 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยใน การให้บริการ					
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
3.1 ด้านความเชื่อถือ และไว้วางใจ					
3.2 การให้ความมั่นใจในบริการ					

ความพึงประสงค์ต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงประสงค์				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ไม่พึงประสงค์ (1)
3.3 การตอบสนอง มีความตั้งใจและ เต็มใจบริการ					
3.4 การดูแลเอาใจใส่ ในการบริการ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งสำนักงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ					
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ในการเดินทางมารับบริการ					
4.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม					
4.4 ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					

**ตอนที่ 4. ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของกองคลังเทศบาลตำบลท่าวังทอง**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....





บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

เทศบาลตำบลท่าวังทอง แผนพัฒนาสามปี

สมิต รัชฎกร. ศิลปะการให้บริการ. สำนักพิมพ์สายธาร กรุงเทพฯ, 2548.

Suprachit Kabcome. การพัฒนาการให้บริการ (Nanosoft Marketing Series).

(ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก <http://www.nanosoft.co.th/maktip11.htm>

นายบุญเชิด พิมพ์เสน 2551 รูปแบบการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ  
สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โรงเรียนขนาดใหญ่ เขตพื้นที่การศึกษา นครศรีธรรมราช  
เขต 1 จังหวัดนครศรีธรรมราชgraduate.nstru.ac.th

เว็บไซต์ <http://nenfe.nfe.go.th/elearning/courses/67/chap331.htm>

อินทิรา จันทรัฐ (2552) สารนิพนธ์ ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการ  
สายการบินต้นทุนต่ำเที่ยวบินภายในประเทศ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

นางศิริพร วิษณุภูมิมาชัย “การมีจิตใจในการบริการที่ดี” (ออนไลน์). 9 กรกฎาคม 2548.

จาก [www.cdd.go.th/j4607181.htm](http://www.cdd.go.th/j4607181.htm)

วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์, คุณภาพในงานบริการ, กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริม  
เทคโนโลยี(ไทย- ญี่ปุ่น), 2542.

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, การตลาดสำหรับการบริการแนวคิดและกลยุทธ์,  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.

ภัทรรุณี อุดทิมระ. 2544 “คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอสันกำแพง”  
การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตร์ มหาบัณฑิต บัณฑิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กนกวรรณ เหมือนไคว. (2550). ศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ  
ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขา ย่อยคาร์ฟูร์บางบอน. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.  
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, สมุทรปราการ.

กุลนดา โชติมุฑตะ. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการ  
ให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณี สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพฯ.  
วิทยานิพนธ์ พบ.ม.สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.

อรพิน ธานีกุล. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการฝาก-ถอนของธนาคาร:  
กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาย่อยแม่กลอง.การศึกษา  
ค้นคว้าด้วยตัวเอง ศษ.ม. มหาวิทยาลัยหอการค้า, กรุงเทพฯ.

- ภรรคพล อุตระทอง. (2552). ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ  
ศูนย์บริการบริษัทไทยซัมซุง อิเลคโทรนิคส์ จำกัดในเขตกรุงเทพมหานคร.  
วิทยานิพนธ์ บธ.ม. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- Kolter. *Marketing Strategies for Service Firms*. 1997





ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

## ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ชื่อ นามสกุล	นางมยุเรศ ไชยวรรณ
วัน เดือน ปีเกิด	8 ธันวาคม 2513
ที่อยู่ปัจจุบัน	123/56 หมู่ที่ 3 ตำบลท่าวังทอง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา
ที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักงานเทศบาลตำบลท่าวังทอง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา 56000
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	นักวิชาการคลัง ระดับ 5
ประวัติการศึกษา	ศศบ. (การจัดการทั่วไป) สถาบันราชภัฏเชียงราย
พ.ศ. 2539	

