

ของประเทศจีน โดยที่ในส่วนแรกระบบปฏิบัติการจะประกอบไปด้วยเกณฑ์ในการประเมิน 6 หมวด ได้แก่ ภาวะผู้นำ การวางแผนกลยุทธ์ การมุ่งเน้นผู้รับบริการและตลาด การวัดผล การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล และกระบวนการบริหารจัดการ ส่วนระบบปฏิบัติการที่สองซึ่งวัดผลลัพธ์ขององค์กร ประกอบด้วยหมวดหลักๆ 4 หมวดคือ ความพึงพอใจของบุคลากร ผลลัพธ์ของการมุ่งเน้นผู้รับบริการ ผลลัพธ์ทางการเงินและการตลาด และประสิทธิผลขององค์กร

Lakhe และ Mohanty (1994) กล่าวว่า แนวคิดของการจัดทำ Total Quality Management (TQM) คือการทำให้องค์กรมีการปรับปรุงสมรรถนะอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีความจำเป็นในการใช้เทคนิคและเครื่องมือจำนวนมากในการตรวจวัด สำหรับองค์กรที่มีการจัดทำระบบคุณภาพจะสังเกตได้จาก 1) ระบบการจัดทำคุณภาพจะเป็นส่วนหนึ่งของนโยบาย และกระบวนการงานขององค์กร 2) บุคลากรภายในมีความเข้าใจ และเห็นความสำคัญในการจัดทำระบบคุณภาพว่าเป็นส่วนหนึ่งของการบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจขององค์กร 3) โครงสร้างขององค์กรมีการปรับตัวสำหรับรองรับระบบคุณภาพ 4) มีการหลอมรวมความต้องการของผู้รับบริการภายในและภายนอกเป็นส่วนหนึ่งของแผนธุรกิจขององค์กร 5) การวัดความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างสมรรถนะขององค์กร 6) เป็นองค์กรที่มีระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

Ugboro และ Obeng (2000) พบว่าในองค์กรที่นำระบบ TQM เข้าไปใช้จะพบความสัมพันธ์ที่เป็นบวก (Positive correlation) ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหารสูงสุด การให้อำนาจในการปฏิบัติงานของบุคลากร (การให้อำนาจในการตัดสินใจ, การมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ, และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและทรัพยากรในองค์กร) ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

Kaplan และ Norton (1996) ได้กล่าวไว้ใน The Balanced scorecard: Translating strategy into action ว่ามิติทางด้านลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Customer) จะวัดจากส่วนแบ่งการตลาด (Market share) ผู้รับบริการใหม่ (Customer acquisition) การรักษาผู้รับบริการเดิม (Customer retention) กำไรที่ได้จากผู้รับบริการ (Customer profitability) และความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer satisfaction)

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

ขอบเขตของโครงการวิจัย

วิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ที่ใช้บริการในงานบริการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา โดยมีประเด็นการสำรวจประกอบไปด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งข้อเสนอแนะอื่นๆ สุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการในแต่ละงานบริการโดยสุ่มจากรายชื่อที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพญารวบรวมไว้ ใช้กลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่างในการจัดส่งแบบสำรวจความคิดเห็นทางไปรษณีย์เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการตอบ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ ต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ทางไปรษณีย์ จำนวน 400 ราย ในงานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และด้านอื่นๆ ขออนุญาตปลุกสิ่งก่อสร้าง ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา

ระยะเวลาที่ทำการวิจัย สถานที่ เครื่องมือและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เริ่มดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจนี้ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2561 – 23 กันยายน 2562 โดยส่งแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการทางไปรษณีย์ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการประเมินระดับความพึงพอใจ และจัดส่งข้อมูลการประเมินผลมายังสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

การทดสอบเครื่องมือ

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ได้มีการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และทดสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct validity) สำหรับการทดสอบความเชื่อถือ (Reliability) จากนั้นจะดำเนินการหาค่ามีค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's alpha ในส่วนของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา

การวิเคราะห์และการประมวลผล

ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ SPSS for Window (Statistical Package for Social Sciences) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยสำรวจในข้างต้น ซึ่งประกอบไปด้วย

1. วิเคราะห์หาความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นในแต่ละงานบริการ
2. วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยแบบสอบถามในส่วนนี้ใช้มาตรวัดแบบ Likert's Scale แต่ละข้อมีทางเลือกตอบได้ 5 ทางเลือก ถ้าตอบมากที่สุดได้ 5 คะแนน มากได้ 4 คะแนน ปานกลางได้ 3 คะแนน น้อยได้ 2 คะแนน และน้อยที่สุดได้ 1 คะแนน โดยนำคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามมาหาค่าเฉลี่ย และกำหนดระดับค่าเฉลี่ย เป็น 5 ระดับ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของข้อมูลในแต่ละชั้น} &= \text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด} / \text{จำนวนชั้น} \\ &= 5 - 1 / 5 \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

โดยหมายความว่า

1. คะแนนเฉลี่ยที่อยู่ระหว่าง 1.00 - 1.80 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
2. คะแนนเฉลี่ยที่อยู่ระหว่าง 1.81 - 2.60 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อย
3. คะแนนเฉลี่ยที่อยู่ระหว่าง 2.61 - 3.40 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
4. คะแนนเฉลี่ยที่อยู่ระหว่าง 3.41 - 4.20 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจมาก
5. คะแนนเฉลี่ยที่อยู่ระหว่าง 4.21 - 5.00 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

บทที่ 4
ผลการศึกษา

การทดสอบค่า Reliability

จากแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่าค่า Reliability (Cronbach's alpha) ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเท่ากับ 0.92, 0.93, 0.91 และ 0.89 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าสูงกว่าค่าวิกฤตคือ 0.70 (Nunnally, 1978 อ้างโดย Prajogo and Sohal, 2006) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่า Reliability จำแนกตามด้านที่ใช้การประเมิน

ด้านที่ใช้การประเมิน	จำนวนข้อ	Cronbach's alpha
ขั้นตอนการให้บริการ	6	0.92
ช่องทางการให้บริการ	6	0.93
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	6	0.91
สิ่งอำนวยความสะดวก	8	0.89

ผลการวิเคราะห์จากแบบสำรวจ

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่าประชาชนผู้รับบริการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจรายละเอียดแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจ

งานบริการ	จำนวนแบบสอบถาม ที่จัดลง	จำนวนประชาชนที่ ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละของประชาชนที่ ตอบแบบสอบถาม
งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี	150	55	36.66
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	120	40	33.33
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	100	39	39.00
งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	50	17	34.00
รวม	400	151	37.75

ในส่วนองระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่รับบริการด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.47 ± 0.63 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.49 ± 0.59 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.48 ± 0.52 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.48 ± 0.59 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับ 4.48 ± 0.57 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพญาในงานบริการงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean \pm SD
ขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.48 \pm 0.25
ความเร็วในการให้บริการ	4.46 \pm 0.65
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.47 \pm 0.36
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.48 \pm 0.70
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.47 \pm 0.69
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.47 \pm 0.52
ค่าเฉลี่ย	4.47 \pm 0.63
ช่องทางบริการ	
มีช่องทางให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.48 \pm 0.45
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางให้บริการที่จัดให้	4.49 \pm 0.63
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.49 \pm 0.25
ช่องทางให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.48 \pm 0.78
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.50 \pm 0.51
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางเข้าถึงบริการในระดับใด	4.49 \pm 0.50
ค่าเฉลี่ย	4.49 \pm 0.59
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.47 \pm 0.36
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.49 \pm 0.45
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.47 \pm 0.96
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.47 \pm 0.25
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.51 \pm 0.36
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.48 \pm 0.45
ค่าเฉลี่ย	4.48 \pm 0.52
สิ่งอำนวยความสะดวก	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.48 \pm 0.36
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.49 \pm 0.45
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.47 \pm 0.62
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.49 \pm 0.78
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.48 \pm 0.25
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.51 \pm 0.63
ค่าเฉลี่ย	4.48 \pm 0.59
ค่าเฉลี่ยรวม	4.48 \pm 0.57

ในส่วนของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.48 ± 0.59 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.47 ± 0.60 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.49 ± 0.58 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.48 ± 0.70 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับ 4.48 ± 0.59 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพญาในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean \pm SD
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.46 \pm 0.56
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.48 \pm 0.78
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.47 \pm 0.25
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.49 \pm 0.63
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.48 \pm 0.45
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.48 \pm 0.65
ค่าเฉลี่ย	4.48 \pm 0.59
ด้านช่องทางการให้บริการ	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.47 \pm 0.31
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.47 \pm 0.36
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.47 \pm 0.56
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.48 \pm 0.89
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.47 \pm 0.46
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.48 \pm 0.35
ค่าเฉลี่ย	4.47 \pm 0.60
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.49 \pm 0.63
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.48 \pm 0.56
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.49 \pm 0.45
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.50 \pm 0.25
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.50 \pm 0.40
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.49 \pm 0.65
ค่าเฉลี่ย	4.49 \pm 0.58