

ความพึงพอใจในการบริการด้านงานสถานที่ในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา

นายสุภวิทย์ เนตรพิฑูร

โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต

การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค

สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ปีการศึกษา 2555

# ความพึงพอใจในการบริการด้านงานสถานที่ในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อนุมัติให้นำโครงการฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบโครงการ

---

(ศ. ดร.สุขสันต์ หอพิบูลสุข)

ประธานกรรมการ

---

(ผศ. ดร.อวิรุทธิ์ ชินกุลกิจนิวัฒน์)

กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ)

---

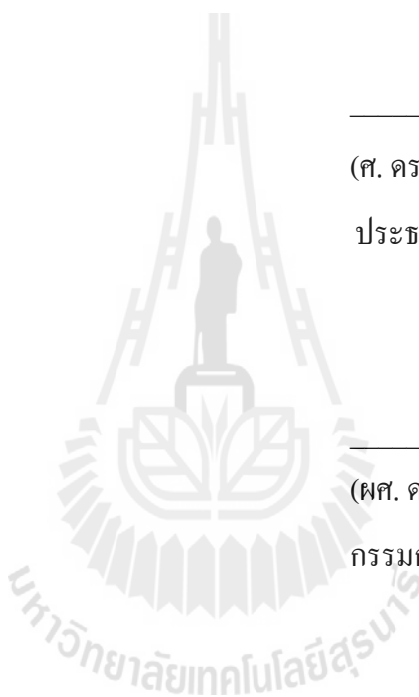
(ผศ. ดร.วชรภูมิ เบญจโอฬาร)

กรรมการ

---

(รศ. ร.อ. ดร.กนต์ธร ชำนิประศาสน์)

คณบดีสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์



ศุภวิทย์ เนตรพิฑูร: ความพึงพอใจในการบริการด้านงานสถานที่ในเขตเทศบาลนคร นครราชสีมา (THE SATISFACTION TOWARD FACILITY SERVICE OF THE MUNICIPALITY OF NAKHON RATCHASIMA CITY) อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อวิรุทธิ์ ชินกุลกิจนิวัฒน์

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการบริการด้านงานสถานที่ของเทศบาลนครราชสีมา เพื่อนำมาประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานสถานที่ การเก็บข้อมูลจะใช้แบบสอบถามจากผู้มาขอใช้บริการจำนวน 50 ตัวอย่าง จากงานที่จัดจริงในช่วงเวลาที่เก็บข้อมูล โดยคัดเฉพาะผู้มาขอใช้บริการที่เป็นหน่วยงานภายในเทศบาลนครราชสีมา อันได้แก่ สำนักงานการศึกษา สำนักงานสาธารณสุข สำนักปลัด และกองสวัสดิการสังคม เพื่อนำค่าดังกล่าวมาวิเคราะห์ เพื่อหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยภาพรวมพบว่าหน่วยงานที่มาขอรับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก เมื่อแยกพิจารณาตามหน่วยงานก็พบว่าทุกหน่วยงานมีความพึงพอใจในระดับ มาก และหากพิจารณาแยกตามการแจ้งขอรับบริการล่วงหน้าพบว่า งานที่มีการแจ้งล่วงหน้าก่อนการจัดงานสั้นๆ ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจจะต่ำกว่างานที่มีการแจ้งล่วงหน้าก่อนมีการจัดงานมากกว่า 4 วันขึ้นไป จึงเสนอให้ผู้มาขอใช้บริการควรมีการแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 4 วันขึ้นไป เพื่อให้การให้บริการมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

สาขาวิชา วิศวกรรมโยธา

ปีการศึกษา 2555

ลายมือชื่อนักศึกษา \_\_\_\_\_

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา \_\_\_\_\_

SUPAWIT NAETPITOON: A SERVICE REQUIREMENT SURVEY OF PUBLIC WORKS ACTIVITY AND PROPERTY IN NAKHON RATCHASIMA CITY MUNICIPALITY. ADVISOR: ASST. PROF. AVIRUT CHINKULKIJIWAT, Ph.D.

This study aimed to study and compare customer's satisfaction toward facility service of the municipality of Nakhon Ratchasima City. Results from this study will be useful for evaluating the effectiveness of facility service. A questionnaire was used as the tools in this research. The samples for this study were the 50 events taken place during sampling period. The clients are departments of municipality of Nakhon Ratchasima city; including department of education, department of public health, department of social welfare, office of the secretary. Data was analyzed by using SPSS program. The statistics were used namely; mean and standard deviation (S.D). It is found that satisfaction level from all departments is in high level. The results also show that the clients who made advanced request more than 4 days opposes more satisfaction score than those made advance request less than 4 day. To enhance the effectiveness of the service, it is recommended that the clients should make advance request of more than 4 days.

School of Civil Engineering  
Academic Year 2012

Student's Signature \_\_\_\_\_  
Advisor's Signature \_\_\_\_\_

## กิตติกรรมประกาศ

โครงการการศึกษาครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อวิรุทธิ์ ชินกุลกิจนิวัฒน์ แนะนำแนวทางการทำงานเพิ่มเติมและให้ความเอาใจใส่ ความเมตตากรุณาถ่ายทอดความรู้แก่ศิษย์เป็นอย่างดี ทั้งยังปลูกฝังให้ผู้ศึกษามีความอดทน มีวินัย หมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม ทางผู้ศึกษาจึงขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อวิรุทธิ์ ชินกุลกิจนิวัฒน์ ไว้ ณ โอกาสนี้

ทางผู้ศึกษาขอขอบคุณคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ในหลักสูตร วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา ให้แก่ผู้ศึกษา ซึ่งเป็นความรู้และประสบการณ์ที่มีค่าและมีประโยชน์ในการทำงานของผู้ศึกษาต่อไป ผู้ศึกษาขอระลึกถึงพระคุณบิดาและมารดา ที่ได้อบรมสั่งสอนให้เป็นคนดี รักการศึกษาและหมั่นเพียรหาความรู้เพิ่มเติม และไม่ย่อท้อต่อปัญหาอุปสรรคต่างๆ ในการศึกษาระดับมหาบัณฑิตในครั้ง นี้ และสุดท้ายขอขอบพระคุณเพื่อนๆ ทุกคนที่คอยช่วยเหลือและให้กำลังใจตลอดการศึกษาคั้ง นี้เป็นอย่างดี

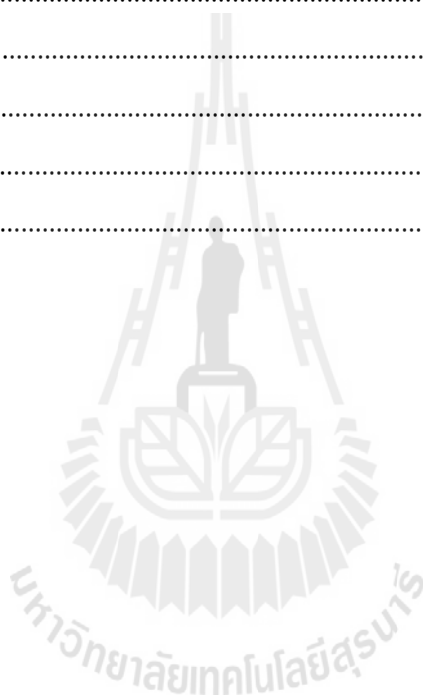
ศุภวิทย์ เนตรพิฑูร

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญรูปภาพ .....	ช
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	1
1.3 สมมุติฐานการวิจัย.....	1
1.4 ขอบเขตการวิจัย.....	2
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
2 ปรัชญาบรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	3
2.1 โครงสร้างสำนักการช่าง เทศบาลนครนครราชสีมา.....	3
2.2 ความหมายของการให้บริการ.....	6
2.3 การสร้างคุณภาพบริการ.....	7
2.4 การประเมินคุณภาพบริการ.....	8
2.5 แนวคิดการวางแผน.....	10
2.6 ความสำคัญของการวางแผน.....	12
2.7 ประเภทการวางแผน.....	14
2.8 กระบวนการวางแผน.....	17
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	20
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	20
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	20
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	21
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	21

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	21
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	23
4.1 ลักษณะของงานที่มารับบริการ.....	23
4.2 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการ.....	27
4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามลักษณะงานและกลุ่มของผู้รับบริการ.....	29
5 สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	43
5.1 สรุปผลงานวิจัย.....	43
5.2 อภิปรายผล.....	44
เอกสารอ้างอิง.....	46
ภาคผนวก.....	47
แบบสอบถาม.....	48
ประวัติผู้เขียน.....	50



## สารบัญญัตินี้

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการแยกตามประเภทงาน.....	23
4.2 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการแยกตามขนาดของงานหรือจำนวนผู้ร่วมงาน.....	24
4.3 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการแยกตามการแจ้งความจำนงล่วงหน้า เพื่อขอรับบริการ.....	25
4.4 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการแยกตามหน่วยงานที่มาขอรับบริการ.....	26
4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานสถานที่.....	28
4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานสถานที่ แยกตามการแจ้งความจำนงล่วงหน้า.....	31
4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานสถานที่ แยกตามขนาดของงานและจำนวนผู้ร่วมงาน.....	35
4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานสถานที่ แยกตามประเภทงาน.....	38
4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานสถานที่ แยกตามหน่วยงานที่มาขอรับบริการ.....	40



## สารบัญรูปร่างภาพ

รูปที่	หน้า
2.1 โครงสร้างสำนักงานการช่าง เทศบาลนครนครราชสีมา.....	3
2.2 แผนที่เขตเทศบาลนครราชสีมา.....	5
4.1 แผนภูมิแสดงร้อยละของผู้รับบริการแยกตามขนาดของงานหรือจำนวนผู้ร่วมงาน.....	24
4.2 แผนภูมิแสดงร้อยละของผู้รับบริการแยกตามจำนวนวันที่แจ้งความจำนงล่วงหน้า.....	26
4.3 แผนภูมิแสดงร้อยละของผู้รับบริการแยกตามหน่วยงานที่มาขอรับบริการ.....	27
4.4 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการงานสถานที่ แยกรายด้าน.....	29
4.5 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการงานสถานที่ แยกตามการแจ้งความจำนงล่วงหน้า.....	33
4.6 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการงานสถานที่ แยกตามขนาดของงานหรือจำนวนผู้ร่วมงาน.....	37
4.7 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการงานสถานที่ทั้งสี่ด้าน เปรียบเทียบระหว่างประเภทยืมเครื่องมือกับบริการด้านแรงงาน.....	39
4.8 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการงานสถานที่ แยกตามหน่วยงานที่มาขอรับบริการ.....	42

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เทศบาลนครนครราชสีมา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่บำบัดทุกข์บำรุงสุข รับผิดชอบ ดูแลประชาชนในเขตพื้นที่ให้มีความปลอดภัย ทั้งทางด้านบริการ ด้านโครงสร้างพื้นฐานต่างๆและด้านคุณภาพชีวิต ประชาชนต้องได้รับการบริการอย่างทั่วถึงกัน

งานบริการสถานที่ ถือเป็นส่วนหนึ่งในหน้าที่รับผิดชอบในด้านบริการ ของส่วนการโยธา สำนักงานช่าง เทศบาลนครนครราชสีมา จุดมุ่งหมายของการบริการสถานที่ คือ ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพ คุณภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านอุปกรณ์

ในแต่ละเดือนจะมีการจัดกิจกรรมการให้บริการด้านงานสถานที่ ประมาณ 30 -40 ครั้งต่อเดือน หลายครั้งเกิดปัญหาอุปสรรคในการทำงานบางประการ โดยเฉพาะการจัดสรรอุปกรณ์และครุภัณฑ์ ให้พอเพียงตามที่หน่วยงานต่างๆต้องการ แต่หากมีการสำรวจความต้องการได้รับการ ด้านงานสถานที่ของหน่วยงานต่างๆล่วงหน้า จะสามารถวางแผนการให้บริการได้ดีขึ้น อันจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพการให้บริการที่สูงขึ้น โครงการวิจัยนี้ต้องการศึกษาว่า ถ้าหากมีการสำรวจล่วงหน้า จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพให้บริการด้านงานสถานที่จริงหรือไม่

#### 1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อดำเนินการสำรวจความต้องการและความพึงพอใจของหน่วยงานที่รับบริการ
2. เพื่อประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานสถานที่ สำรวจความพึงพอใจขององค์กรที่ได้รับบริการ ก่อนและหลังมีการจัดทำกรสำรวจความต้องการล่วงหน้า
3. เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพ และประสิทธิภาพการให้บริการ

#### 1.3 สมมุติฐานของการวิจัย

การดำเนินสำรวจความต้องการล่วงหน้า สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานสถานที่ได้

#### 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

สำรวจเฉพาะหน่วยงานในสังกัดของเทศบาลนครนครราชสีมา สำรวจความต้องการได้รับบริการด้านงานสถานที่

#### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

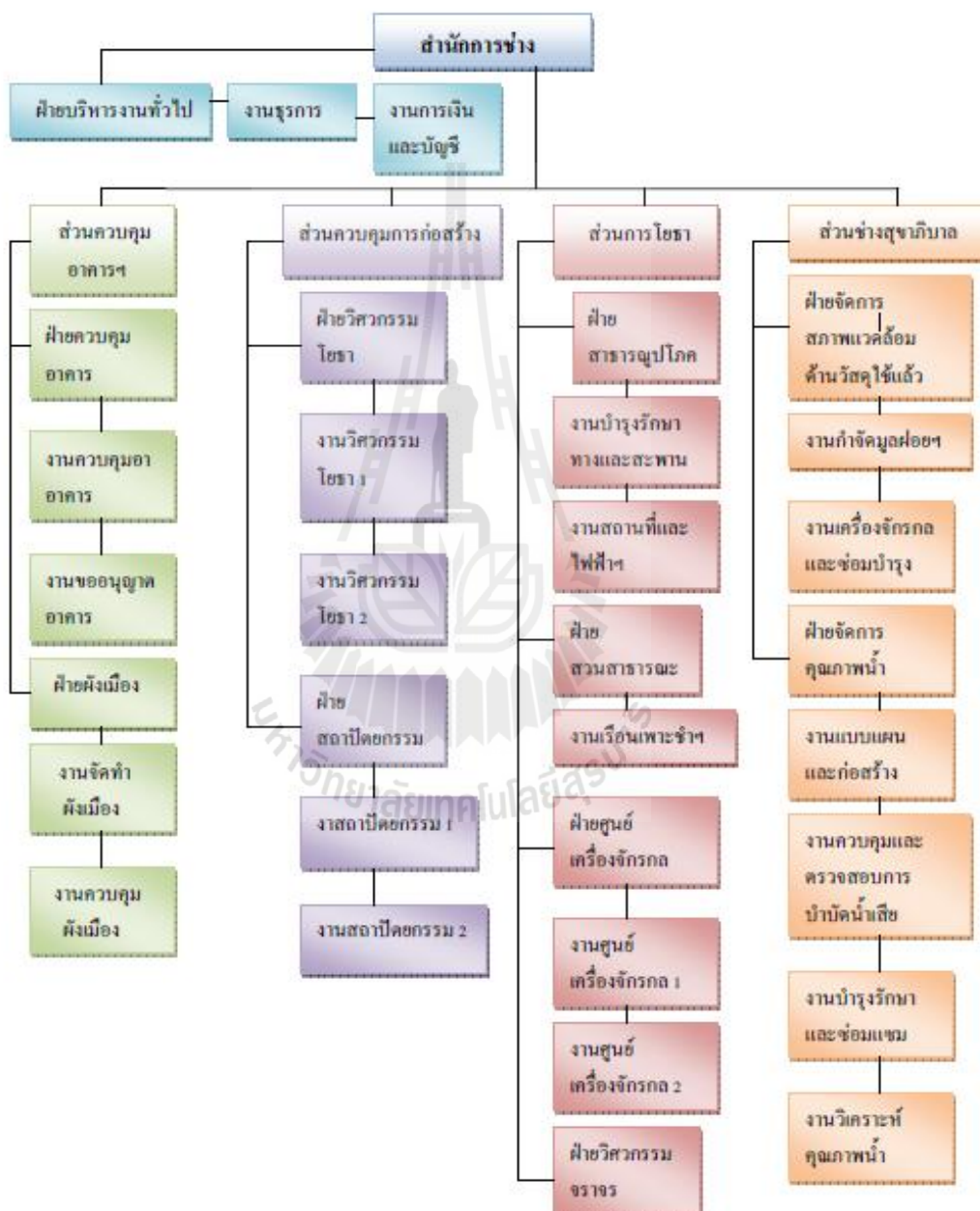
ทำให้ทราบว่าความต้องการล่วงหน้าเป็นเวลาอย่างน้อย 1 เดือนจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานสถานที่ได้จริงหรือไม่



## บทที่ 2

### ปฏิสัมพันธ์กรรมการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 โครงสร้างสำนักงานการช่าง เทศบาลนครนครราชสีมา



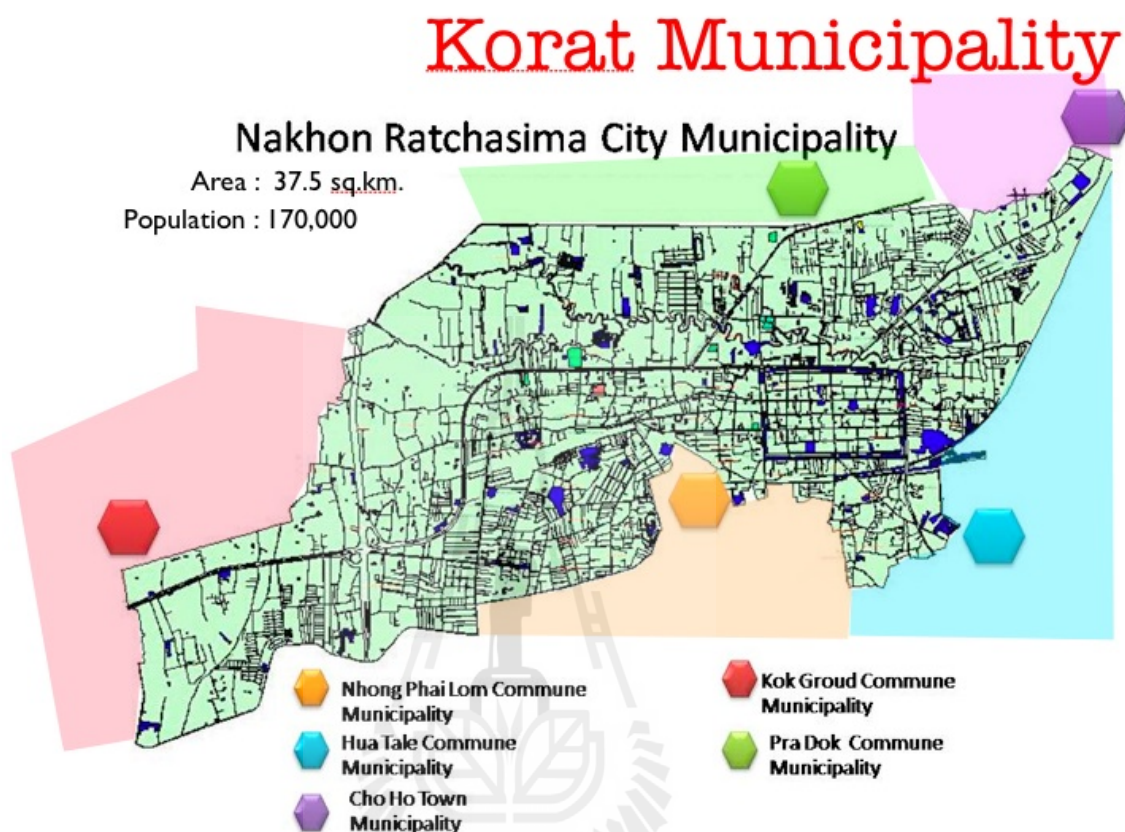
รูปที่ 2.1 โครงสร้างสำนักงานการช่าง เทศบาลนครนครราชสีมา

สำนักการช่าง เป็นหน่วยงานหนึ่งของเทศบาลนครนครราชสีมา ซึ่งประกอบไปด้วย ส่วนต่าง ๆ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. ส่วนควบคุมอาคารและผังเมือง ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายควบคุมอาคาร และฝ่ายผังเมือง โดยในส่วนของฝ่ายควบคุมอาคาร ยังแบ่งออกเป็น 2 งาน คือ งานควบคุมอาคาร และงานขออนุญาตอาคาร ในส่วนของฝ่ายผังเมือง แบ่งออกเป็น 2 งาน คือ งานจัดทำผังเมือง และงานควบคุมผังเมือง
2. ส่วนควบคุมการก่อสร้าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายวิศวกรรมโยธา และ ฝ่ายสถาปัตยกรรม โดยในส่วนของฝ่ายวิศวกรรมโยธา แบ่งออกเป็น 2 งาน คือ งานวิศวกรรมโยธา 1 และ งานวิศวกรรมโยธา 2 ในส่วนของฝ่ายสถาปัตยกรรม แบ่งออกเป็น 2 งาน คือ งานสถาปัตยกรรม 1 และงานสถาปัตยกรรม 2
3. ส่วนการโยธา ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ฝ่าย คือ
  - 3.1 ฝ่ายสาธารณูปโภค ประกอบด้วย งานบำรุงรักษาทางและสะพาน และงานสถานที่และไฟฟ้า
  - 3.2 ฝ่ายสวนสาธารณะ ประกอบด้วย งานเรือนเพาะชำฯ
  - 3.3 ฝ่ายศูนย์เครื่องจักรกล ประกอบด้วย งานศูนย์เครื่องจักรกล 1 และงานศูนย์เครื่องจักรกล 2
  - 3.4 ฝ่ายวิศวกรรมจราจร
4. ส่วนช่างสุขาภิบาล ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายจัดการสภาพแวดล้อมด้านวัสดุใช้แล้ว ประกอบด้วย 2 งาน คือ งานกำจัดมูลฝอยฯ และงานเครื่องจักรกลและซ่อมบำรุง ฝ่ายจัดการคุณภาพน้ำ ประกอบด้วย 4 งาน คือ งานแบบแผนและก่อสร้าง งานควบคุมและตรวจสอบการบำบัดน้ำเสีย งานบำรุงรักษาและซ่อมแซม งานวิเคราะห์คุณภาพน้ำ

จึงได้นำงานสถานที่และไฟฟ้า มาสำรวจความต้องการให้บริการด้านงานสถานที่ในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา

## แผนที่เขตเทศบาลนครราชสีมา



รูปที่ 2.2 แผนที่เขตเทศบาลนครราชสีมา

เทศบาลนครราชสีมา เป็นเทศบาลขนาดใหญ่ มีพื้นที่รับผิดชอบ ครอบคลุมตำบลในเมืองทั้งหมด เนื้อที่ 37.50 ตารางกิโลเมตร หรือ 23,437 ไร่ 2 งาน คิดเป็นร้อยละ 4.96 ของพื้นที่อำเภอเมือง (อำเภอเมืองนครราชสีมา มีพื้นที่ประมาณ 775.596 ตารางกิโลเมตร) หรือประมาณ ร้อยละ 0.18 ของพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา (จังหวัดนครราชสีมา มีพื้นที่ประมาณ 20,493.9 ตารางกิโลเมตร) ซึ่งงานสถานที่และไฟฟ้า จะต้องครอบคลุมและดูแลรับผิดชอบพื้นที่ต่างๆ ทั้งหมดภายในเขตเทศบาล

## 2.2 ความหมายของการให้บริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการบริการไว้หลายทัศนะราชบัณฑิตยสถาน (2538 : 463) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า บริการ ว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ

ฉวีลักษณ์ บุญยะกาญจน (2540 : 41) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติงานให้ความสะดวก

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2542 : 6) ได้ให้นิยามของการบริการไว้ว่า การบริการ คือ กระบวนการ หรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ

สมิต สัจฉกร (2543 : 173 – 174) กล่าวว่า ปัจจุบันการบริการทั้งส่วนของภาครัฐและภาคเอกชน ได้มีการพัฒนาปรับปรุงให้ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการเป็นสำคัญ

ดังนั้นการแข่งขันเชิงธุรกิจในยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งเป็นธุรกิจไร้พรมแดน ดังเช่นปัจจุบันนี้ จึงมุ่งเน้นที่การบริการ ด้วยเหตุผลที่ว่า การบริการที่เป็นเลิศย่อมส่งผลดีทั้งในระยะสั้นและยังประโยชน์ในระยะยาว ธุรกิจที่มีคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศเท่านั้น จึงจะดำรงอยู่และเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืนต่อไป ฉะนั้นสำหรับองค์กรธุรกิจบริการ มีข้อที่ควรคำนึงและมีหลักยึดถือปฏิบัติดังนี้ คือ

1. ให้บริการสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจักต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก โดยนำความต้องการของลูกค้าเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้จะเห็นว่า การให้บริการมีความเหมาะสมดีแล้วก็ตาม แต่ถ้าลูกค้าไม่สนใจหรือไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็ย่อมไร้ค่า
2. ให้บริการซึ่งทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ เนื่องจากคุณภาพการบริการ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การบริการด้านงานสถานที่จึงหมายถึง การส่งมอบอุปกรณ์ การจัดงาน ทรัพย์สินต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนจัดเตรียมสถานที่ อำนวยความสะดวกจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจที่จะตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ใช้ด้วยความยินดีและเต็มใจ

### 2.3 การสร้างคุณภาพบริการ

องค์การธุรกิจหรือสถาบันต่าง ๆ ที่สังเกตเห็นการณ์ไกลในการดำเนินธุรกิจให้ประสบผลสำเร็จระยะยาว จะตระหนักถึงความสำคัญของการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ด้วยความพยายามเพิ่มพูนคุณภาพของการแสดงออกในทุกส่วนของกระบวนการบริการนับตั้งแต่การบริหารการบริการจนถึงการปฏิบัติงานบริการอย่างจริงจัง แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการจึงมีส่วนสัมพันธ์กับองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ การบริหาร การบริการขององค์การ การปฏิบัติงานบริการของผู้ให้บริการ และการรับรู้การบริการของผู้รับบริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2549 : 59- 60)

คุณภาพบริการเป็นแนวคิดใหม่ด้านการจัดการ ที่เปลี่ยนจากการเน้นความเป็นเลิศด้านคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์มาเป็นการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า เป็นแนวคิดที่เกิดจากความต้องการของภาคธุรกิจที่จะหาทางเพื่อให้องค์การของตนแข่งขันได้ในตลาด โดยให้ความสำคัญต่อผู้บริโภคมากขึ้น และมีผู้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพบริการ ไว้หลายทัศนะ ดังต่อไปนี้

วีรพงษ์ เถлимจิระรัตน์ (2539 : 14) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการไว้ว่า คือ ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถของบริการ ในการบำบัดความต้องการของลูกค้า และระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2544 : 5) ให้ความหมายว่า คุณภาพบริการ คือ การส่งมอบบริการที่ดี เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยา โดยใช้แรงงานมนุษย์ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ

นายิกา เด็ดขุนทด (2549 : 70-84) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ ว่า หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อบริการของลูกค้ากับการรับรู้บริการที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นการได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าหรือต่ำกว่าที่คาดหวังก็ได้ คุณภาพบริการเป็นแนวคิดที่เกิดจากความต้องการของภาคธุรกิจ ที่จะหาทางเพื่อให้องค์การของตนแข่งขันกันได้ในตลาด ซึ่งให้ความสำคัญต่อผู้บริโภคมากขึ้น ความหมายโดยทั่วไปไม่ได้กำหนดแน่ชัด แต่เป็นที่ยอมรับในวงกว้างว่าคุณภาพเป็นเรื่องต่างจากความพึงพอใจของลูกค้า คุณภาพบริการมิได้หมายถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลภายในองค์การ แม้ว่าจะต้องมีการวัดผลอย่างเป็นระบบเพื่อประโยชน์ในการจัดการองค์การบริการก็ตาม

โดยสรุปความหมายและขอบเขตของคุณภาพบริการ ว่าหมายถึง การส่งมอบบริการที่ดี ที่น่าประทับใจ เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ หรือลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับ



บริการตามที่คาดหวัง หรือสูงกว่าที่คาดหวัง เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ในระดับที่ผู้มารับบริการพอใจ

## 2.4 การประเมินคุณภาพบริการ

จากการศึกษาความหมายและขอบเขตของการประเมิน พบว่า มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการประเมินไว้หลายทัศนะ ดังนี้

แลงคาสเตอร์ (Langcaster. 1993 : 1) ได้ให้คำจำกัดความของการประเมินว่า เป็นการวัดคุณค่าของกิจกรรมหรือวัตถุประสงค์ โดยการประยุกต์ใช้วิธีทางวิทยาศาสตร์ที่เป็นสาขาหนึ่งของการวิจัยมาช่วยในการตัดสินใจว่ากิจกรรมดำเนินไปได้ดีเพียงใด หรือเป็นการรวบรวมข้อมูลเพื่อตัดสินใจเลือกหนทางที่ทำให้บรรลุผลตามที่ต้องการมากที่สุด

สุพัตร์ พิบูลย์ (2544 : 6) กล่าวว่า กระประเมินเป็นกระบวนการที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลและตัดสินใจคุณค่าของสิ่งต่างๆ โดยเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด หากการประเมินใดมีความครบถ้วนสมบูรณ์ในด้านการวัด (Measurement) และด้านเกณฑ์การตัดสินใจคุณค่า (Criteria for Judgment) จะส่งผลให้การประเมินมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือมากขึ้น

สุจิน บุตรดีสุวรรณ (2545 : 12) ได้ให้ความหมายของการวิจัยประเมินผลทางสารสนเทศศาสตร์ ว่า หมายถึง กระบวนการศึกษาที่เป็นระบบ มีการรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและเปรียบเทียบกับเกณฑ์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ เน้นการประเมินผลของการบริหารจัดการ การบริการกิจกรรม และโครงการต่างๆ ทางสารสนเทศ ผลของการวิจัยจะเป็นแนวทางให้ผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปเป็นสารสนเทศประกอบการตัดสินใจ วางแผนการดำเนินงาน การแก้ปัญหาและการพัฒนางานสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพยิ่ง

จากความหมายของการประเมินข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของ การประเมินว่า หมายถึง การวัด หรือการตัดสินใจคุณค่าของกิจกรรมโดยรวบรวมข้อมูล เพื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์หรือเป้าหมาย และสามารถกำหนดคุณค่าของกิจกรรมได้ ส่งผลให้การประเมินมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น การประเมินจะต้องมีหลักการหรือกระบวนการ เพื่อช่วยให้การตัดสินใจ มีความเหมาะสม ถูกต้อง และสอดคล้องกับความเป็นจริง โดยรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา แล้วจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในเชิงปริมาณ พร้อมกับเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ และหาข้อสรุปที่ดีที่สุดเพื่อการบรรลุผลสำเร็จของการดำเนินงาน การประเมินคุณภาพของบริการ จะพิจารณาจากปัจจัยคุณภาพต่างๆ และทำในลักษณะที่สามารถตรวจสอบ ประเมินค่า หรือให้หน่วยคะแนนหรือระดับความรู้สึกพึงพอใจหรือลักษณะอื่นที่เป็นที่ยอมรับได้ โดยประเมินตลอดระยะเวลาที่ถูกค่าใช้จ่ายบริการจนเสร็จสิ้นกระบวนการรับบริการหนึ่งๆ

การประเมินคุณภาพบริการมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ (วิระวัฒน์ ปัญญาตามัย. 2544 : 229-299)

1. เพื่อการรวบรวมข้อมูล โดยข้อมูลที่เก็บรวบรวมอาจจะอยู่ในเชิงคุณภาพหรือเชิงปริมาณ และการเก็บข้อมูลอาจทำได้ทั้งโดยตรงหรือโดยอ้อมก็ได้ ข้อมูลเหล่านี้เมื่อได้รับการวิเคราะห์วินิจฉัยของฝ่ายบริหารแล้วอาจเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจดำเนินงานต่อไป
2. เพื่อกำหนด “คุณค่า” ของกิจกรรมบริการต่างๆ อันจะนำไปสู่การปรับปรุงและการพัฒนาการให้บริการ การวิเคราะห์การประเมินคุณภาพของบริการควรทำทั้งระบบตามวงจรของการให้บริการอย่างครบกระบวนการ โดยพิจารณาองค์ประกอบย่อยๆ ของการบริการแต่ละด้าน ได้แก่ การวางแผนเพื่อให้บริการ การประสานงานระหว่างการให้บริการ การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเหมาะสม ความพอเพียงและเหมาะสมของอุปกรณ์ สถานที่ตั้ง บรรยากาศ ระยะเวลาของการให้บริการ เวลาที่ให้บริการและอื่นๆ โดยพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างคุณภาพระหว่างคุณภาพตามที่คาดหวังและคุณภาพตามที่ได้รับจริงของการบริการ คุณภาพที่อยู่ในระดับสูงได้มาตรฐานหรือระดับปานกลาง ถือได้ว่าผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ส่วนคุณภาพที่ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พอใจต้องมีการปรับปรุง
3. เพื่อการตัดสินใจ เป็นการตัดสินใจในเชิงการบริหารงานบริการ โดยการประเมินจุดเด่นจุดด้อย โอกาส และข้อปัญหาของการบริการ ด้วยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาประเมินเกี่ยวกับกิจกรรมการบริการ ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งได้
4. เพื่อการตรวจสอบสมมติฐาน เป็นการพัฒนาความรู้ความเข้าใจเพื่อกำหนด อธิบายและการควบคุมพฤติกรรมที่เกี่ยวกับการบริการ เช่น หากองค์การสนใจว่าผู้ให้บริการที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูตามวัฒนธรรมหนึ่งๆ จะมีลักษณะในการให้บริการอย่างไรหรือมีผลต่อคุณภาพขณะให้บริการอย่างไร อาจศึกษาวิจัยโดยดูจาก ด้านความเอาใจใส่ดูแล ด้านการทำงานเป็นทีมด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้กับผู้ให้บริการ และด้านความรวดเร็วของการให้บริการ เป็นต้น

การประเมินคุณภาพที่ดี ต้องสามารถนำข้อมูลที่ได้รับมากำหนดเป็นกลยุทธ์ เพื่อจัดลำดับความสำคัญก่อนหลังของการปรับปรุงคุณภาพ ผลของการประเมินคุณภาพบริการ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการสร้างประสิทธิภาพแก่องค์กร ได้แก่ การปรับปรุงการปฏิบัติงานบริการให้ดีขึ้น การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ การวางแผนกำลังคน การเลื่อนตำแหน่ง การสร้างขวัญและกำลังใจ เป็นต้น นอกจากนี้ยังสามารถเอาความต้องการของผู้ใช้บริการ ความจำเป็น ความพึงพอใจ คุณค่าที่

ผู้รับบริการต้องการ มาเป็นปัจจัยในการส่งเสริมและสนับสนุนในการปรับปรุงพัฒนางานและหากกลยุทธ์ต่างๆเพื่อให้เกิดการจัดบริการที่ดีและตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ (นฤมล พุกขศิลป์ 2546 :13 -14)

## 2.5 แนวคิดการวางแผนงาน

งานบริการที่ดีจะเริ่มต้นที่การวางแผนงานดังกล่าวที่ว่า การทำงานใดก็ตามหากมีการวางแผนงานที่ดีก็เหมือนงานนั้นสำเร็จไปแล้วครึ่งหนึ่งการวางแผนเป็นกระบวนการกำหนดทางเลือกที่จะดำเนินการโดยใช้วิธีการที่ให้ประโยชน์สูงสุด เป็นการกะประมาณการล่วงหน้าในการทำกิจการงานอย่างหนึ่งอย่างใดให้บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ

เดล (Dale. 1968 : 135) ได้กล่าวไว้ว่า การวางแผน หมายถึง การกำหนดวัตถุประสงค์ที่จะทำกิจการงานไว้ล่วงหน้าโดยกำหนดวิธีการและแนวปฏิบัติเพื่อบรรลุถึงความสำเร็จตามความมุ่งหมาย

คาสต์ และ โรเซนซไวท (Kast and Rosenzweig. 1979 : 435 – 436) อธิบายว่าการวางแผน คือ กระบวนการของการพิจารณาตัดสินใจล่วงหน้าว่าจะทำอะไร อย่างไรมีการเลือกวัตถุประสงค์ นโยบาย โครงการและวิธีปฏิบัติเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์นั้น

ไซมอน (Simon. 1965 : 423 – 442) อธิบายว่า การวางแผนเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดสิ่งที่จะต้องกระทำในอนาคต เกี่ยวกับประเมินข้อเสนอต่าง ๆ ที่มีให้เลือกและเกี่ยวกับวิธีการต่าง ๆ ที่จะต้องปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมายนั้น

คูนต์ซ์ และ ไชริล (Koontz and Cyril. 1972 : 113) อธิบายว่า การวางแผน คือ การตัดสินใจล่วงหน้าว่าจะทำอะไรอย่างไร ทำเมื่อไหร่และใครเป็นผู้กระทำ การวางแผนเป็นวิธีการเชื่อมระหว่างปัจจุบันไปสู่เป้าหมายในอนาคตที่ต้องการ

จุมพล สวัสดิยากร (2525 : 52 – 53) ได้อธิบายไว้ว่า แผนงาน คือ ข้อกำหนดที่ได้พิจารณาจัดทำขึ้นโดยใช้ข้อมูลหลักฐานต่าง ๆ ที่มีอยู่เพื่อกำหนดแนวทางปฏิบัติงานที่เห็นว่าดีที่สุดในอันที่จะให้การบริหารงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้โดยมีประสิทธิภาพอันแน่นอน ดังนั้นการวางแผนจึงเป็นกระบวนการอย่างหนึ่งในการบริหารงานโดยกำหนดวัตถุประสงค์และวิธีดำเนินงานไว้ล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปตามนั้นโดยใช้ความรู้ทางการบริหารจัดการในการกำหนดสิ่งที่พึงปฏิบัติในอนาคตเพื่อให้การบริหารงานเป็นไปโดยเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ

ประทุม รอดประเสริฐ (2535 : 102) ได้กล่าวไว้ว่า การวางแผนเป็นการตัดสินใจเพื่อการทำงานของหน่วยงานให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ที่กำหนดทางเลือกในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานโดยวิธีการที่ให้ประโยชน์สูงสุด

ธงชัย สันติวงษ์ (2540 : 131) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การวางแผน หมายถึงกระบวนการที่ช่วยตัดสินใจเลือกสิ่งที่จะดำเนินการและวิธีดำเนินการในอนาคตเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ที่วางไว้ภายใต้เงื่อนไข ระยะเวลาและทรัพยากรเป็นกลไกเพื่อตัดสินใจล่วงหน้าว่าจะทำอะไร อย่างไร ใครทำ ทำเมื่อใดและที่ไหนที่ผูกพันกันเป็นระบบและต่อเนื่องกันทำให้กระบวนการวางแผนเป็นไปอย่างมีระบบระเบียบ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การวางแผน หมายถึง การเตรียมการสำหรับปฏิบัติล่วงหน้าและกำหนดทางเลือกหรือเลือกทางเลือกในการปฏิบัติงานเพื่อกำหนดวิธีการ ขั้นตอนและปัจจัยพื้นฐานที่ต้องใช้ในการดำเนินงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติได้จริงและเกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพ

แนวคิดพื้นฐานในการวางแผน การวางแผนในการบริหารจัดการหน่วยงานทุกระดับจะมีแนวคิดว่าการวางแผนเปรียบเสมือนเข็มทิศชี้ทางเดินให้แก่หน่วยงานการวางแผนงานนับว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อการบริหารจัดการหน่วยงานทุกประเภททั้งภาครัฐและเอกชน ถ้าปราศจากการวางแผนแล้วก็จะเหมือนเรือที่ไร้หางเสือ หน่วยงานจะถูกพัดพาไปตามกระแสลมของการเปลี่ยนแปลงซึ่งมาจากสิ่งแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ เทคโนโลยีและการเมืองโดยไม่มีทิศทางที่แน่นอน ฉะนั้นนักเทคโนโลยีทางการศึกษาจึงต้องตระหนักถึงการวางแผนในการบริหารจัดการศูนย์สื่อการศึกษาไว้ตลอดเวลา

การวางแผนเป็นหลักวิชาที่มีความสำคัญและได้รับการพัฒนามาอย่างต่อเนื่องจนกระทั่งปัจจุบันและมีแนวโน้มที่จะทวีความสำคัญยิ่งขึ้น กล่าวได้ว่าในทุกหน่วยงานต่างมีภาระหน้าที่ในการวางแผนเพราะเป็นกระบวนการเริ่มต้นของการบริหารจัดการถ้ามีการวางแผนที่ดีแล้วผู้บริหารหน่วยงานมีความเชื่อมั่นได้ว่าผลงานที่ได้จากการปฏิบัติก็จะบรรลุถึงจุดมุ่งหมายได้ ดังนั้นจึงสรุปแนวคิดพื้นฐานในการวางแผนได้ดังนี้ (ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. 2530 : 293)

1. การวางแผนเป็นกระบวนการ (Process) กระบวนการในที่นี้หมายถึงกิจกรรมที่ต่อเนื่องกันซึ่งเกิดขึ้นในหน่วยงานเดียวกันกิจกรรมนี้ต้องการทั้งทรัพยากรและพลังงานสนับสนุนเพื่อทำให้กิจกรรมดำเนินไปได้
2. เป็นการจัดเตรียม (Preparing) การวางแผนเป็นกระบวนการของการเตรียมการตัดสินใจเพื่อให้ได้รับการอนุมัติและดำเนินการโดยองค์กรอื่น ๆ แม้ว่าหน่วยงานหนึ่งมีหน้าที่วางแผน มีอำนาจอนุมัติและดำเนินการตามแผนที่ตามกระบวนการดังกล่าวนี้ ยังคงมีอยู่ต่างหากโดยเฉพาะ
3. เป็นการตัดสินใจเพื่อการกระทำ (Decisions for Action) การวางแผนมุ่งสู่การกระทำ

เป็นสิ่งสำคัญ ไม่ได้มุ่งไปสู่วัตถุประสงค์อย่างอื่นแต่การวางแผนก็มีผลงานระดับสอง (Secondary Results) อีกหลายอย่าง เช่น การพัฒนาการบริหาร การพัฒนาการตัดสินใจ และการฝึกอบรมให้คนทำงานร่วมกัน เป็นต้น

4. เป็นการมุ่งสู่นาคต (In the Future) ลักษณะสำคัญยิ่งของการวางแผน ได้แก่ การมุ่งสู่นาคต ความไม่แน่นอน การพยากรณ์เหตุการณ์ในอนาคตและเงื่อนไขต่าง ๆ
5. เป็นการมุ่งให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ (Directed at Achieving Goals) กระบวนการวางแผนไม่สามารถดำเนินไปได้ถ้าขาดวัตถุประสงค์เพราะวัตถุประสงค์จะเป็นตัวกำหนดทิศทาง จุดหมายปลายทางของการกระทำเป็นกระบวนการดังกล่าวมา
6. เป็นวิธีการที่ให้ผลงานสูง (By Optimal Means) จุดสำคัญอันหนึ่งในกระบวนการวางแผนก็คือการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการกับเป้าหมาย (Means / End Analysis) เพื่อเลือกวิธีการกระทำที่ก่อให้เกิดผลตามเป้าหมายที่สุด

การวางแผนในปัจจุบันอาศัยพื้นฐานของข้อมูลจากการวิจัยมีการจัดกระบวนการเป็นขั้นเป็นตอนรวมทั้งมีลักษณะเป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจนทำให้บุคคลจำนวนมากสามารถทำงานร่วมกันได้ การวางแผนมีการจัดองค์ความรู้อย่างเป็นระบบง่ายต่อการเรียนรู้ตลอดจนมีความเป็นศาสตร์มากกว่าความเป็นศิลป์จึงได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายเกือบทุกหน่วยงานในปัจจุบัน

## 2.6 ความสำคัญของการวางแผน

ความสำคัญของการวางแผนเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ จัดสรรทรัพยากร ในปัจจุบันเพื่อให้เกิดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ในอนาคตซึ่งมีความสำคัญและมีคุณค่าต่อบุคลากรและหน่วยงานทั้งหน่วยงานขนาดเล็กและขนาดใหญ่เป็นการช่วยให้ผู้บริหารหน่วยงานทราบว่าจะทำอะไรและเมื่อใด ใช้ทรัพยากรอย่างไรให้เกิดประโยชน์สูงสุดและมีประสิทธิภาพเป็นเครื่องชี้ทางการดำเนินงานซึ่งจะช่วยให้การบริหารจัดการราบรื่นหากมีปัญหาอุปสรรคสามารถแก้ไขได้ทันทีช่วยลดต้นทุนการปฏิบัติงานลดการทำงานที่ไม่สัมพันธ์กัน (ชงชัย สันติวงษ์. 2540 : 106 – 108) ความสำคัญของการวางแผนสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ช่วยให้มีการใช้ทรัพยากรเกิดประโยชน์สูงสุดเนื่องจากผู้เกี่ยวข้องได้มีโอกาสวิเคราะห์และหาแนวทางเลือกเพื่อให้ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เต็มประสิทธิภาพและประหยัด
2. ช่วยให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ได้ง่าย เพราะได้มีการวางจุดมุ่งหมายและแนวทางปฏิบัติที่แน่นอนทำให้ผู้เกี่ยวข้องปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทไปในแนวทางเดียวกัน
3. ช่วยลดความขัดแย้ง เนื่องจากมีกำหนดขั้นตอนการทำงานตลอดจนบทบาทหน้าที่แต่ละ

ฝ่ายช่วยให้การทำงานไม่สับสนซ้ำซ้อน

4. ช่วยให้ผู้สามารถควบคุมการปฏิบัติงานได้อย่างมีระบบ
5. ช่วยให้การพัฒนาในแต่ละฝ่ายและในแต่ละระดับสอดคล้องกันและเป็นการใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
6. ช่วยให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถคาดคะเนล่วงหน้าถึงปัญหาและอุปสรรคที่จะเกิดขึ้นได้
7. ช่วยให้ผู้บริหารมีความเชื่อมั่นในการบริหารมากขึ้นและช่วยให้สามารถตรวจสอบความสำเร็จของเป้าหมายได้

ดังนั้นจึงกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่าการวางแผนเป็นเครื่องมือที่สำคัญยิ่งของการบริหารเพราะจะทำให้การทำงานเป็นระบบ ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน เกิดการประสานงาน ประหยัดเกิดการพัฒนาปรับปรุงให้ดำเนินกิจกรรมเป็นไปตามนโยบายเป้าหมายและวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันทุกคนก็มีความพึงพอใจ

การปฏิบัติงานใด ๆ มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องวางแผนไว้ล่วงหน้าเพื่อให้ผู้ปฏิบัติมองเห็นภาพรวมของงานที่ตนปฏิบัติได้ชัดเจนจึงกล่าวได้ว่าการวางแผนมีความสำคัญต่อการดำเนินงานการวางแผนจะเกิดประโยชน์สูงสุดก็ต่อเมื่อมีการวางแผนที่ดีการวางแผนที่ดีควรมีลักษณะดังนี้

1. มีนโยบายและวัตถุประสงค์ชัดเจนแน่นอนและเข้าใจง่ายรวมทั้งต้องชัดเจนว่าใครทำอะไร ที่ไหน อย่างไร เมื่อใดและอยู่ในความรับผิดชอบของใคร
2. มีความสอดคล้องกับแผนในระดับอื่นหรือสอดคล้องกับนโยบายหลักของหน่วยงาน แผนที่ดีควรอยู่ในกรอบหรือสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนโยบายของหน่วยงานที่กำหนดไว้
3. ต้องมีการนำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ให้ได้ประโยชน์สูงสุดคุ้มค่าใช้จ่าย
4. ต้องให้มีความยืดหยุ่นได้ เพื่อสามารถนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป
5. ในการกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ เป้าหมาย วิธีดำเนินการควรให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้เข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้
6. ได้มีการกำหนดขั้นตอนและบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้เกี่ยวข้องไว้ชัดเจนเป็นการป้องกันการสับสนในการดำเนินงานตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการวางแผน
7. มีการใช้ข้อมูลหรือผลการวิจัยเป็นพื้นฐานในการตัดสินใจทุกขั้นตอนของแผน
8. ต้องมีกำหนดระบบวิธีการควบคุมแผนและประเมินผลงานในแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงานนั้นเพื่อการปรับปรุงและควบคุมคุณภาพ

9. ต้องมีความเป็นไปได้และมีความพร้อมทางด้านบุคลากร เทคนิค งบประมาณ (ที่มีอยู่และคาดว่าจะได้รับจริง) ระยะเวลาและระเบียบวิธีการ โดยแผนนั้นจะต้องใกล้เคียงกับความจริงและถือปฏิบัติได้แผนที่วางไว้จึงจะก่อให้เกิดประโยชน์และนำมาปฏิบัติได้จริง
10. มีระบบการประสานงานที่ดีในขณะปฏิบัติงาน
11. มีความต่อเนื่อง หมายถึงความต่อเนื่องกับแผนอื่นและต่อเนื่องในกระบวนการจัดการมีแผนงานและโครงการที่สอดคล้องกับแผนที่วางไว้รวมทั้งมีการประเมินแผนที่ปฏิบัติไปแล้วและนำผลประเมินมาปรับปรุงใหม่
12. ต้องมีระยะเวลาของแผน ต้องกำหนดให้แน่นอนว่าเริ่มต้นและสิ้นสุดเมื่อใด

## 2.7 ประเภทของการวางแผน

สมคิด บางโม (2538 : 84) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับการแจกแจงประเภทของการวางแผนไว้ว่าเป็นระบบ และกล่าวว่าการจำแนกประเภทของการวางแผนมีหลายแบบทั้งนี้ขึ้นอยู่กับแนวคิดของแต่ละบุคคล โดยทั่วไปแล้วการจำแนกประเภทของการวางแผนมีดังต่อไปนี้

1. การจำแนกตามลักษณะการนำมาใช้ การจำแนกตามลักษณะนี้มี 2 รูปแบบ คือ
  - 1.1 การวางแผนงานประจำ (Standing Plan) หมายถึง การวางแผนซึ่งมีระยะเวลาในการใช้เป็นเวลานานมีแนวคิดกว้างๆ ไม่มีรายละเอียดในการดำเนินงานมากนัก แผนงานประจำมีองค์ประกอบสำคัญ คือ
    - 1) นโยบาย (Policy) หมายถึง แนวทางที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้เป็นทิศทางในการปฏิบัติงานหรือการตัดสินใจ การกำหนดนโยบายของหน่วยงานใดจะต้องเกิดจากการวิเคราะห์วัตถุประสงค์ทั้งหมดของหน่วยงานนั้น
    - 2) มาตรการ (Procedures) หมายถึง การดำเนินตามลำดับขั้นที่ได้กำหนดไว้เพื่อให้บรรลุถึงความสำเร็จของความต้องการหรือโครงการหนึ่งโครงการใดโดยเฉพาะ ฉะนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าการกระทำก็คือตัวบ่งชี้ว่าทำอย่างไรนโยบายจึงบรรลุตามที่ต้องการ
    - 3) ข้อบังคับ (Rules) หมายถึง แนวทางที่กำหนดขึ้นอย่างเฉพาะเจาะจงเพื่อให้บุคคลได้ปฏิบัติตามโดยเคร่งครัดตามลักษณะของงานแต่ละชนิดของแผนงานประจำแม้จะต้องนำไปใช้ด้วยระยะเวลายาวนาน แต่จะมีความยืดหยุ่นแตกต่างกันออกไป โดยนโยบายจะยืดหยุ่นได้มาก ส่วนข้อบังคับจะไม่ยืดหยุ่นหรือยืดหยุ่นได้น้อยมาก

1.2 การวางแผนงานเฉพาะกิจ (Ad Hoc Plan) หรือการวางแผนใช้ครั้งเดียว (Single – Use Plan) สร้างขึ้นเพื่อปฏิบัติงานหนึ่งงานใดโดยเฉพาะแล้วเลิก ล้มไปเมื่อการดำเนินงานตามแผนนั้นแล้วเสร็จหรือบรรลุถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการวางแผนประเภทนี้ประกอบด้วย

- 1) แผนงาน (Programs) หมายถึง แผนซึ่งถูกกำหนดขึ้นเพื่อใช้ดำเนินการ ให้บรรลุถึงงานตามภารกิจของหน่วยงานแต่ละงานประกอบด้วย กิจกรรมย่อยๆ ดังนั้นการกำหนดแนวทางให้แก่กิจกรรมย่อย ดำเนินงานเรียกว่า แผนงาน ซึ่งอาจมีอายุระหว่าง 1 – 5 ปี
- 2) โครงการ (Projects) หมายถึง แผนซึ่งถูกกำหนดขึ้นเพื่อใช้ดำเนินการให้ บรรลุถึงกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งของแผนงาน โครงการจะมี รายละเอียดชัดเจนมีช่วงอายุระหว่าง 1 – 3 ปี
- 3) แผนงบประมาณ (Budgets) แผนชนิดนี้เป็นทั้งแผนและเครื่องมือ ควบคุมแผนโดยปกติแผนงบประมาณจะเป็นส่วนหนึ่งของโครงการ เสมอ แผนชนิดนี้มีอายุสั้นที่สุดอาจเป็นเดือนหรือไม่เกินหนึ่งปีถ้าถือ ตามระบบงบประมาณ

สรุปได้ว่าการวางแผนเฉพาะกิจหรือการวางแผนใช้ครั้งเดียวจะเป็นส่วนหนึ่งของการ วางแผนประจำเสมอเพราะแผนงานประจำบอกทิศทางกำเนิอย่างกว้าง ๆ ของหน่วยงานซึ่ง ผู้บริหารหน่วยงานต้องสร้างแผนปฏิบัติการหรือแผนเฉพาะกิจขึ้นมารองรับแผนประจำเหล่านี้

2. การจำแนกตามวัตถุประสงค์ การจำแนกการวางแผนในลักษณะนี้สามารถแบ่งได้ 2 ลักษณะคือ

- 2.1 การวางแผนวัตถุประสงค์อย่างเดียว (Single – Purpose Planning) ใช้สำหรับ เป็นแนวทางในการปฏิบัติเฉพาะงานหรือเฉพาะความรับผิดชอบหรือเป็นไป ตามสภาพการณ์ครั้งเมื่องานสำเร็จหรือสภาพการณ์เปลี่ยนแปลงไปแผนนั้นก็ จะถูกยกเลิก
- 2.2 การวางแผนที่ใช้อย่างต่อเนื่อง (Continuous – Use Planning) ใช้สำหรับเป็น แนวทางในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและเป็นประจำด้วยระยะเวลาที่ยาวนานแม้จะมีผลกระทบต่าง ๆ เกิดขึ้นในขณะดำเนินงาน แผนชนิดนี้จะไม่ เปลี่ยนโครงสร้างแต่จะปรับปรุงรายละเอียดให้สามารถดำเนินการต่อไปได้ โดยการปรับปรุงอาจสอดคล้องหรือหลีกเลี่ยงผลกระทบที่ปรากฏขึ้นได้

3. การจำแนกตามระยะเวลา แบ่งออกเป็นระยะสั้น ปานกลางและระยะยาว



- 3.1 การวางแผนระยะสั้น (Short – Range Planning) เป็นแผนงานที่ใช้เวลาในการปฏิบัติให้บรรลุจุดมุ่งหมายไม่ยาวนานและมักจะเป็นแผนของงานโครงการขนาดเล็กหรือเป็นส่วนหนึ่งของแผนระยะยาวเป็นแผนงานในรูปของกิจกรรมเฉพาะอย่างที่มีมุ่งหวังให้เกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้และสอดคล้องกับแผนระยะยาวโดยมากมักกำหนดเวลา 1 ปี หรือสั้นกว่ามักเรียกว่าแผนประจำปีในหน่วยงานของราชการเรียกว่าแผนงบประมาณ โดยเริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคม – เดือนกันยายนของปีถัดไปส่วนรัฐวิสาหกิจใช้เวลาตามปีปฏิทินคือ มกราคม – ธันวาคม
- 3.2 การวางแผนระยะปานกลาง (Medium – Range Planning) เป็นแผนที่มีระยะเวลาปฏิบัติการมากกว่า 1 ปี ตามปกติอยู่ในระยะ 3 – 5 ปี เพื่อให้มีเวลาเพียงพอที่จะประเมินผลได้รัฐวิสาหกิจและราชการมีการใช้แผนระยะปานกลางในกิจกรรมขนาดใหญ่
- 3.3 การวางแผนระยะยาว (Long – Range Planning) เป็นแผนของกิจกรรมขนาดใหญ่ที่มีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานหลายฝ่ายหลายสาขาต้องใช้กระบวนการวางแผนและการทำงานที่สลับซับซ้อนตลอดจนต้องใช้เวลาศึกษาวิจัยนานกว่า 5 ปีขึ้นไป
4. การจำแนกตามระดับการบริหารประเทศ การจำแนกแผนประเภทนี้ยึดพื้นที่เป็นหลักในการจัดทำแผนส่วนมากจะเป็นแผนของรัฐบาลหรือบริษัทขนาดใหญ่จำแนกได้ดังนี้
- 4.1 การวางแผนระดับชาติ เป็นแผนซึ่งครอบคลุมพื้นที่ทั้งประเทศ เช่น แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เป็นต้น นับเป็นแผนแม่บทที่สำคัญยิ่ง
- 4.2 การวางแผนระดับภาค เป็นแผนครอบคลุมพื้นที่เฉพาะภาคใดภาคหนึ่งของประเทศ
- 4.3 การวางแผนระดับท้องถิ่นเป็นแผนครอบคลุมพื้นที่เฉพาะแห่งอาจเป็นในระดับจังหวัดหรืออำเภอ
5. การจำแนกตามระดับของหน่วยงาน เนื่องจากหน่วยงานเป็นระบบซึ่งมีระบบย่อยอยู่ในระดับใหญ่ เช่น หน่วยงานระดับประเทศ หน่วยงานระดับรัฐบาล หน่วยงานระดับกระทรวง สำหรับหน่วยงานภาคเอกชน เช่น บริษัทขนาดใหญ่ย่อมมีระบบย่อยเป็นสาขาของบริษัท เป็นต้น ดังนั้นการวางแผนจึงมีตั้งแต่ระดับใหญ่จนถึงระดับย่อยซึ่งแยกออกได้ดังนี้

- 5.1 การวางแผนส่วนรวมเป็นแผนแม่บท เป็นการวางแผนในระดับมหภาคของหน่วยงานเป็นการกำหนดทิศทางของหน่วยงานในระยะยาวหรือระยะปานกลางเป็นแผนหลักของหน่วยงาน เช่น แผนพัฒนาศูนย์สื่อการศึกษา แผนการผลิตสื่อต้นแบบ เป็นต้น
- 5.2 การวางแผนสาขา เป็นการวางแผนเฉพาะกลุ่มงานใหญ่ ๆ หรือสาขาใหญ่ ๆ ของงาน เช่น แผนพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก แผนสาขาเกษตรกรรม แผนสาขาอุตสาหกรรมสำหรับภาคเอกชนมีแผนการผลิต แผนการเงิน แผนตลาดและแผนบุคคล เป็นต้น
- 5.3 การวางแผนงานโครงการหรือแผนปฏิบัติ เป็นแผนระดับการปฏิบัติงานกำหนดกิจกรรมลงไปชัดเจนว่าจะทำอะไร ที่ไหน เมื่อไหร่ ใครเป็นผู้ทำและใช้เงินเท่าไร เช่น โครงการอบรมครูประจำการ โครงการสัมมนาการใช้สื่อในการเรียนการสอน เป็นต้น

## 2.8 กระบวนการในการวางแผน

กระบวนการวางแผนได้มีการจัดแบ่งออกเป็นหลายขั้นตอนซึ่งแตกต่างกันไปตามทัศนะและแนวคิดของแต่ละบุคคล เช่น สไตเนอร์ (Steiner, 1974 : 254) ได้แบ่งกระบวนการวางแผนออกเป็น 5 ขั้นตอนคือ

- การวางแผนกลยุทธ์ โดยคำนึงถึงจุดมุ่งหมายพื้นฐานทางเศรษฐกิจสังคมของหน่วยงาน ปรัชญาและค่านิยมของผู้บริหารระดับสูงรวมทั้งการประเมินสภาพแวดล้อมและหน่วยงาน
- การวางแผนระยะกลาง ซึ่งดำเนินการภายใต้กรอบของแผนกลยุทธ์
- การวางแผนระยะสั้น ซึ่งดำเนินการภายใต้กรอบของแผนกลยุทธ์
- การจัดหน่วยงานเพื่อนำแผนไปปฏิบัติ
- การทบทวนและการประเมินผล

ดันแคน (Duncan, 1975 : 102) ได้แบ่งกระบวนการวางแผนออกเป็น 5 ขั้นตอนเช่นเดียวกับ สไตเนอร์ (Steiner) แต่แตกต่างกันในรายละเอียดได้แก่

- การกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์โดยคำนึงถึงปัจจัยนำเข้าจากสภาพแวดล้อมความเป็นจริง สภาวะทางเศรษฐกิจ สังคมและบรรยากาศทางการเมือง
- การทำนายการเปลี่ยนแปลงในอนาคต
- การพัฒนากลยุทธ์สำหรับการปฏิบัติตามแผน

- การปฏิบัติตามแผน
- การติดตามผล

คัลลาส (Douglas. 1979 : 231) ได้แบ่งกระบวนการวางแผนออกเป็น 6 ขั้นตอน ดังนี้

- การกำหนดเป้าประสงค์และวัตถุประสงค์
- การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล
- การกำหนดและเลือกกลยุทธ์
- การดำเนินงานตามแผน
- การประเมินผลและย้อนกลับ
- การปรับปรุงแผน

แมสซี (Massie. 1979 : 102) กล่าวว่า กระบวนการวางแผนประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้คือการระบุหรือการกำหนดเป้าประสงค์ (Goals) ของหน่วยงาน ผู้กำหนดเป้าประสงค์คือ คณะกรรมการบริหารและผู้บริหารระดับหัวหน้าเป้าประสงค์ที่กำหนดขึ้นอาจเป็นผลมาจากอิทธิพลของบุคลากรภายในหน่วยงานหรือจากอิทธิพลของสภาพแวดล้อมภายนอกและจากสภาวะอื่น ๆ หรือระบบบริหารจัดการในขณะนั้น

- การค้นหาแนวทางหรือโอกาสที่จะช่วยให้แผนสามารถดำเนินการได้ในขั้นตอนที่ผู้วางแผนจะต้องรวบรวมข้อมูลและข้อเท็จจริงที่จำเป็นต่างๆและเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายภายในหน่วยงานได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่แล้วรวบรวมข้อมูลและความคิดเห็นเหล่านั้นเข้าด้วยกัน โดยให้สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลที่สามารทำให้การพยากรณ์ความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดในอนาคต
- การแปลโอกาสให้ขั้นตอนที่สองเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ขั้นตอนนี้ยุทธศาสตร์ในการปฏิบัติงานจะถูกสร้างขึ้น ข้อดีและจุดอ่อนของแผนจะต้องได้รับการระบุและพิจารณาอย่างรอบคอบผู้บริหารงานจะปฏิบัติงานในขั้นตอนนี้ด้วยการใช้เหตุและผลเป็นสำคัญ
- กำหนดเป้าหมายเฉพาะ ต้องแบ่งงานกันตามหน้าที่และความชำนาญเฉพาะและกำหนดวัตถุประสงค์แน่นอนขั้นตอนนี้จะช่วยให้บุคลากรทุกคนทราบว่า จะดำเนินงานอย่างไร และจะได้ประโยชน์อะไรหลังจากแผนงานนี้ได้สำเร็จลุล่วงแล้ว
- การตรวจสอบและประเมินผลงาน หากผลที่เกิดขึ้นไม่เป็นที่น่าพอใจตามเป้าหมายก็จะต้องมีการตรวจสอบถึงรายละเอียดต่าง ๆ และจะต้องมีการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นโดยอาศัยข้อผิดพลาดที่เกิดจากระบบและข้อมูลใหม่ที่เกิดขึ้น

กล่าวโดยสรุปได้ว่ากระบวนการวางแผนมีการแบ่งขั้นตอนของการวางแผนแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับเหตุผลหลายประการ ผู้เชี่ยวชาญบางคนอาจรวมขั้นตอนย่อยหลายขั้นตอนเข้าไว้เป็นตอนเดียวกัน ในขณะที่บางคนแบ่งเป็นขั้นตอนละเอียดทั้งนี้อาจเป็นเพราะความแตกต่างในระดับของการวางแผนก็เป็นได้ฉะนั้นจะเห็นได้ว่าการวางแผนไม่ว่าจะเป็นแผนงานเล็กหรือใหญ่ แผนงานระยะสั้นหรือระยะยาวก็ตามผู้เกี่ยวข้องควรปฏิบัติดังนี้

- ต้องสำรวจปัญหา เป็นการสำรวจปัญหาและความต้องการทั่วไปซึ่งจะทำให้สามารถกำหนดจุดมุ่งหมายของแผนงานที่จะปฏิบัติดำเนินการได้ชัดเจนและตรงจุดยิ่งขึ้น
- ต้องหาข้อมูล เป็นการหาข้อมูลทั่ว ๆ ไปที่เป็นปัจจัยหรือมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานบริหารจัดการ เพื่อเป็นเหตุผลในการวางแผนให้ส่งผลในทางพึงประสงค์ ซึ่งการได้รับข้อมูลมากเพียงใดในการวางแผนจะทำให้แผนที่วางไว้ไปสู่การปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- ต้องกำหนดวิธีดำเนินงาน งานแต่ละอย่างย่อมจะมีวิธีดำเนินงานหลายรูปแบบเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่ต้องไว้ ควรหาวิธีดำเนินงานไว้ล่วงหน้าหลาย ๆ วิธี เป็นเครื่องช่วยการดำเนินงานให้ราบรื่นและทันเหตุการณ์ในเมื่อวิธีใดวิธีหนึ่งไม่ได้ผล

เมื่อพิจารณาถึงการวางแผนการให้บริการด้านงานสถานที่ สามารถสรุปกรอบขั้นตอนเกี่ยวกับกระบวนการวางแผนได้ดังนี้

- ขั้นเตรียมการวางแผน
- ขั้นการดำเนินการวางแผน
- ขั้นจัดทำแผน
- ขั้นการนำแผนไปปฏิบัติ
- ขั้นการติดตามประเมินผล

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ ความต้องการปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการของงานสถานที่ สำนักงานการช่าง เทศบาลนครนครราชสีมาซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

จากการสุ่มตัวอย่างจากหน่วยงานภายในเทศบาลนครนครราชสีมา ซึ่งกระจายปฏิบัติงานตามหน่วยงานต่างๆ อันได้แก่ สำนักงานการช่าง สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม สำนักปลัดกองสวัสดิการและสังคม จำนวนรวม 50 คน

#### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ โดยดำเนินการสร้างดังนี้

1. ศึกษาเทคนิคและวิธีการสร้างแบบสอบถามจากงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับปัจจัยหรือตัวแปรต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. รวบรวมข้อมูลที่จะใช้ในการสร้างแบบสอบถาม โดยศึกษาค้นคว้าจากหนังสือวารสาร เอกสาร และสิ่งพิมพ์ต่างๆ
3. ศึกษาสภาพความเป็นจริงของการบริการของงานสถานที่ สำนักงานการช่าง เทศบาลนครนครราชสีมาตลอดจนพัฒนาการในด้านต่างๆที่เกี่ยวข้อง
4. สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และสอดคล้องกับปัจจัยหรือตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา สร้างแบบสอบถามฉบับร่างแล้วนำไปให้ผู้มีประสบการณ์และเชี่ยวชาญด้านแบบสอบถามตรวจสอบและแนะนำข้อบกพร่อง
5. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามฉบับร่างแล้วนำไปทดสอบกับผู้รับบริการ จำนวน 6 ราย ในระหว่างวันที่ 21-25 พฤษภาคม 2555 ตลอดจนนำไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา จากนั้นจึงนำมาปรับปรุงแก้ไข และพิมพ์เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ต่อไป
6. แบบสอบถามที่สมบูรณ์ ประกอบด้วยคำถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอนคือ

- ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง ระดับตำแหน่ง สังกัด และลักษณะงาน
- ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ การเคยใช้และไม่เคยใช้ แหล่งข้อมูลอื่นที่เคยใช้ ความถี่ในการใช้ช่วงเวลาในการใช้ จุดประสงค์ในการใช้ ความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน ความต้องการบริการ
- ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ ซึ่งทำการวัดใน 2 ด้าน ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็ว และความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ
- ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการบริการของงานสถานที่ ส่วนการโยธา สำนักการช่างและอื่นๆ

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้จัดส่งแบบสอบถามที่สมบูรณ์และติดตามเก็บกลับนำมาประมวลผล

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์ โดย

1. เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้วผู้วิจัยได้นำมาแจกแจงความถี่ของคำตอบแต่ละข้อ ด้วยการลงรหัสคำตอบในแต่ละข้อให้เป็นตัวเลขประจำแบบสอบถามทั้งหมด เพื่อเตรียมนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป
2. นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วกรอกลงในแบบฟอร์มการลงรหัสทั่วไป (general coding form) ซึ่งเป็นการเตรียมข้อมูล เพื่อส่งไปบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS+ (statistic package for the social sciences)

### 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. การวิเคราะห์คุณลักษณะของนักวิชาการผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง ระดับตำแหน่ง สังกัด และลักษณะงานใช้การวิเคราะห์หาความถี่และค่าร้อยละ

2. การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการของงานสถานที่ ส่วนการโยธา สำนักการช่างเทศบาลนครนครราชสีมา ได้แก่ การเคยใช้และไม่เคยใช้ความถี่ในการใช้ ช่วงเวลาในการใช้ จุดประสงค์ในการใช้ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานและความต้องการบริการ ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และค่าร้อยละ

2.1. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการได้แก่ความพึงพอใจด้านการให้บริการ ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.2. การวิเคราะห์ปัญหา ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และร้อยละ

2.3. การวิเคราะห์ค่าสถิติทั้งหมด ใช้โปรแกรม SPSS ในการวิเคราะห์เมื่อคำนวณค่าต่างๆข้างต้นแล้ว จึงนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางในการแปลความโดยใช้ลำดับชั้นการประมาณค่า ดังนี้คือ

4.50 - 5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด หรือพึงพอใจในเกณฑ์สูงมาก

3.50 - 4.49 หมายถึง พึงพอใจมาก หรือพึงพอใจในเกณฑ์มาก

2.50 - 3.49 หมายถึง พึงพอใจปานกลางหรือพึงพอใจในเกณฑ์ปานกลาง

1.50 - 2.49 หมายถึง พึงพอใจน้อย หรือพึงพอใจในเกณฑ์ต่ำ

1.00 - 1.49 หมายถึง พึงพอใจน้อยมากหรือพึงพอใจในเกณฑ์ต่ำมาก

ต่อจากนั้น จึงเรียบเรียง สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความต้องการได้รับการดำเนินงานสถานที่ส่วนการโยธา สำนักการช่างเทศบาลนครนครราชสีมา นำเสนอเป็นสามตอนดังนี้

1. ลักษณะของงานที่มาขอรับบริการฯ ได้แก่ ประเภทงาน จำนวนผู้ร่วมงาน หน่วยงานที่มาขอรับบริการฯ การแจ้งความจำนงล่วงหน้าในการขอรับบริการฯ
2. ภาพรวมความพึงพอใจในการได้รับการบริการฯ โดยแบ่งเป็นด้านต่างๆสี่ด้าน ได้แก่ กระบวนการขั้นตอนการบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ
3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่างๆ แยกตามประเภทงาน จำนวนผู้ร่วมงาน หน่วยงานที่มาขอรับบริการฯ และการแจ้งความจำนงล่วงหน้าในการขอรับบริการ

#### 4.1 ลักษณะของงานที่มาขอรับบริการ

ลักษณะของงานที่มาขอรับบริการแยกตามประเภทงาน จำนวนผู้ร่วมงาน หน่วยงานที่มาขอรับบริการฯ การแจ้งความจำนงล่วงหน้าในการขอรับบริการฯ แสดงดังตารางที่ 4.1 ถึงตารางที่ 4.4 ได้ผลดังนี้

ประเภทของงานที่มาขอรับบริการ แสดงดังตารางที่ 4.1 พบว่าประเภทของงานที่มาขอรับบริการเป็นการยืมเครื่องมือถึงร้อยละ 64.0 และมีงานบริการด้านแรงงานเพียงร้อยละ 36.0 จะพบว่าการมาขอรับบริการยืมเครื่องมือจะมีปริมาณสูงกว่างานบริการด้านแรงงานอย่างชัดเจน

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการแยกตามประเภทงาน

ประเภทงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ลำดับ
ยืมเครื่องมือ	32	64.0	1
บริการด้านแรงงาน	18	36.0	2
รวม	50	100.0	

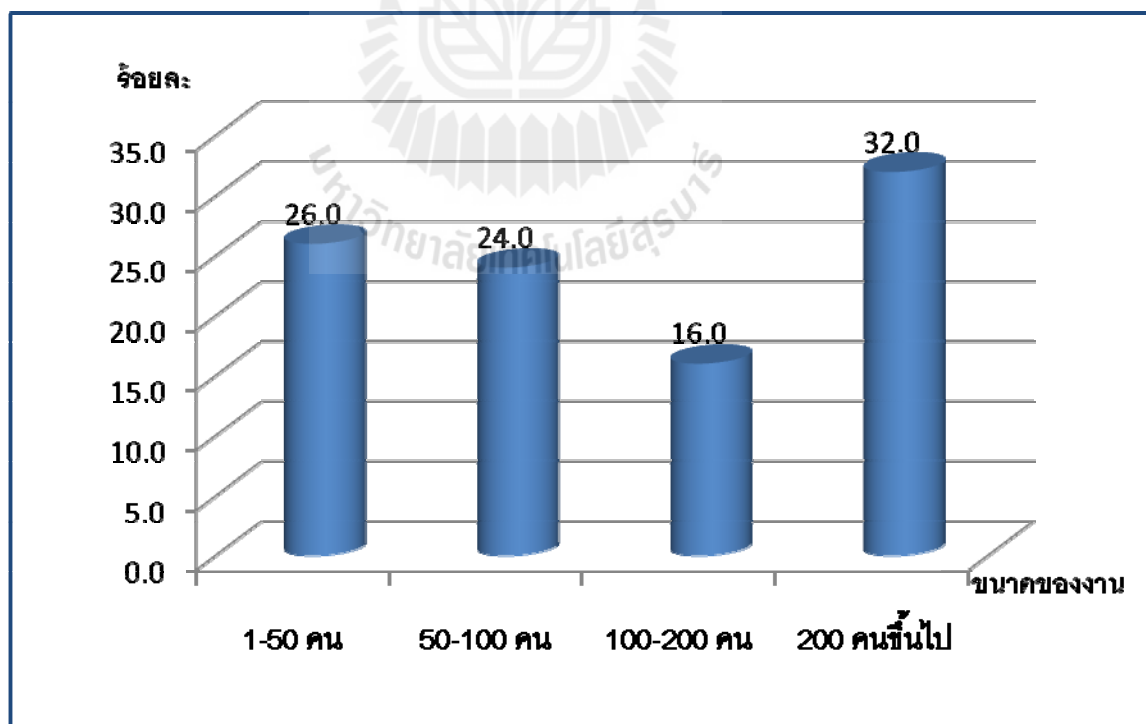
ขนาดของงานหรือจำนวนผู้ร่วมงานของงานที่มาขอรับบริการแสดงดังตารางที่ 4.2 และรูปที่ 4.1 พบว่างานที่มาขอรับบริการจำนวนมากที่สุดจะเป็นงานขนาดใหญ่ที่มีผู้ร่วมงาน 200 คนขึ้นไป คิด



เป็น ร้อยละ 32.0 ส่วนขนาดของงานที่มาขอรับบริการน้อยที่สุดเป็นงานขนาดกลางใหญ่ที่มีผู้ร่วมงาน 100-200 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 ขณะที่งานขนาดเล็กและขนาดกลางเล็ก (ผู้ร่วมงานน้อยกว่า 50 คน และผู้ร่วมงาน 50-100 คน) จะมีจำนวนใกล้เคียงกันคือประมาณร้อยละ 25.0

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ แยกตามขนาดของงานหรือจำนวนผู้ร่วมงาน

ขนาดของงาน	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
1-50 คน	13	26.0	2
50-100 คน	12	24.0	3
100-200 คน	8	16.0	4
200 คนขึ้นไป	16	32.0	1
ผิดพลาด	1	2.0	
รวม	50	100.0	

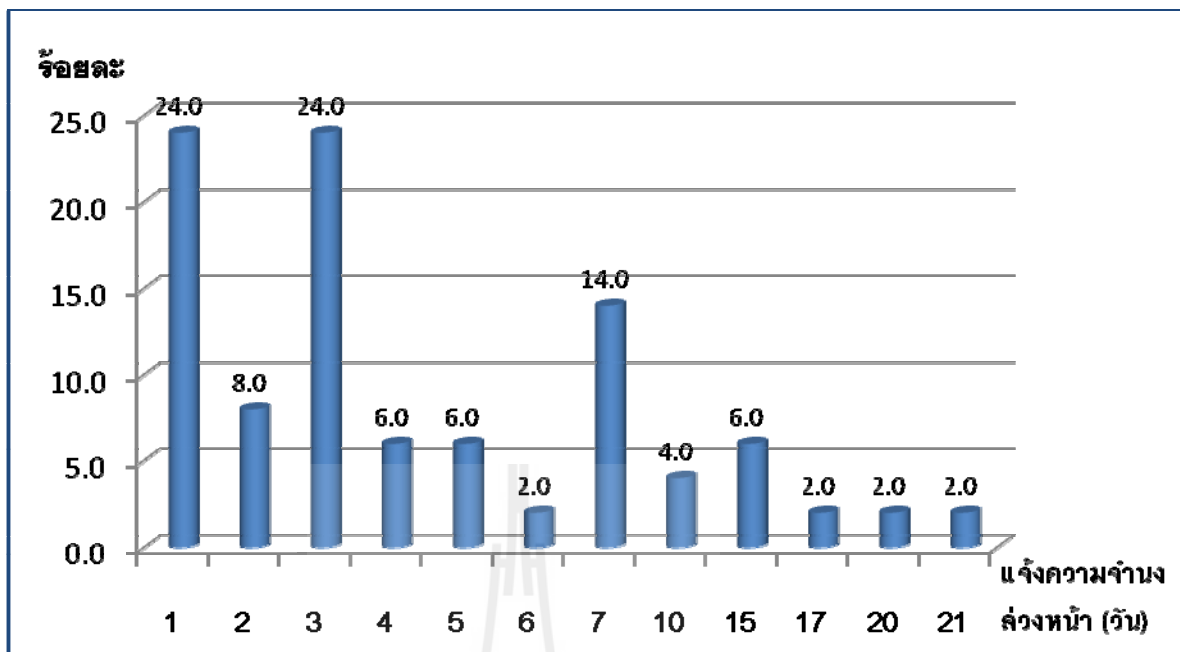


รูปที่ 4.1 แผนภูมิแสดงร้อยละของผู้รับบริการ แยกตามขนาดของงานหรือจำนวนผู้ร่วมงาน

การแจ้งความจำนงล่วงหน้าในการขอรับบริการแสดงดังตารางที่ 4.3 และรูปที่ 4.2 พบว่าผู้มาขอรับบริการส่วนมาจะแจ้งล่วงหน้าเป็นเวลาสั้นๆ โดยการแจ้งล่วงหน้าก่อนไม่เกิน 3 วันมีจำนวนสูงถึงร้อยละ 56.0 แต่มีจุดที่น่าสังเกตคือมีงานจำนวนหนึ่งซึ่งมีการแจ้งล่วงหน้าก่อนถึง 7 วัน และมีสัดส่วนสูงคิดเป็นร้อยละ 14.0

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ แยกตามการแจ้งความจำนงล่วงหน้าเพื่อขอรับบริการ

การแจ้งความจำนงล่วงหน้า (วัน)	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ลำดับ
1	12	24.0	1
2	4	8.0	3
3	12	24.0	1
4	3	6.0	4
5	3	6.0	4
6	1	2.0	5
7	7	14.0	2
10	2	4.0	5
15	3	6.0	4
17	1	2.0	5
20	1	2.0	5
21	1	2.0	5
รวม	50	100.0	

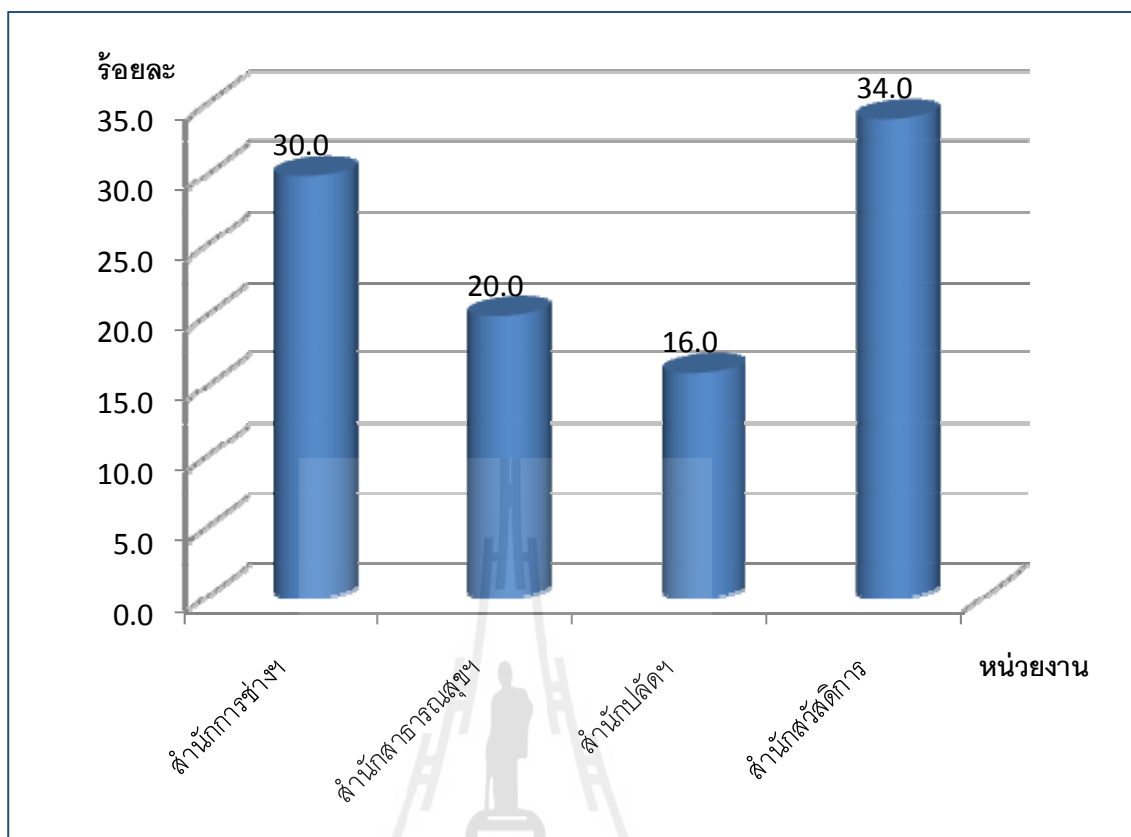


รูปที่ 4.2 แผนภูมิแสดงร้อยละของผู้รับบริการ แยกตามจำนวนวันที่แจ้งความจำนงล่วงหน้า

จำนวนผู้มาขอรับบริการแยกตามหน่วยงานที่มาขอรับบริการแสดงดังตารางที่ 4.4 พบว่า สำนักสวัสดิการ สำนักการช่างฯ สำนักสาธารณสุขฯ และสำนักปลัดฯ เป็นหน่วยงานที่มีขอรับบริการมากที่สุดถึงน้อยที่สุดตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้มาขอรับบริการ แยกตามหน่วยงานที่มาขอรับบริการ

หน่วยงานที่มาขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ลำดับ
สำนักการช่างฯ	15	30.0	2
สำนักสาธารณสุขฯ	10	20.0	3
สำนักปลัดฯ	8	16.0	4
สำนักสวัสดิการ	17	34.0	1
รวม	50	100.0	



รูปที่ 4.3 แผนภูมิแสดงร้อยละของผู้มาขอรับบริการ แยกตามหน่วยงานที่มาขอรับบริการ

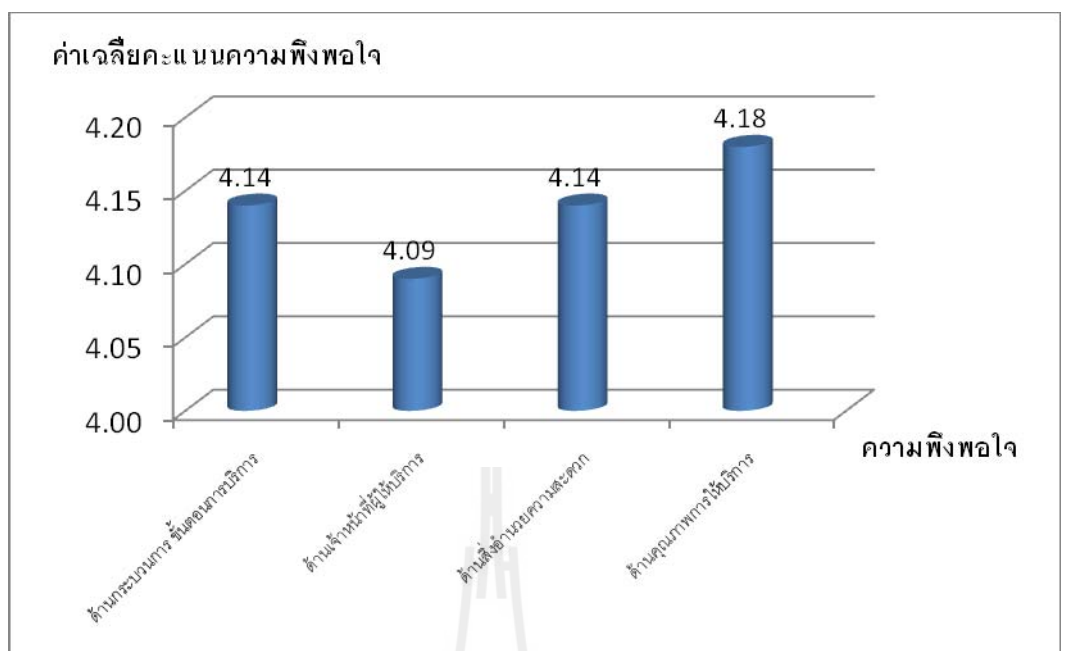
#### 4.2 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ที่มาขอรับบริการ

ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ที่มาขอรับบริการแสดงดังตารางที่ 4.5 โดยแยกเป็นด้านต่างๆ คือ ด้าน ได้แก่ กระบวนการขั้นตอนการบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจสูงสุดเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามอันดับแรก ได้แก่ มีกำลังแรงงานที่มีทักษะในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.32$ ) ความรู้ความสามารถและทักษะของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.24$ ) และการบริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.22$ ) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดสามอันดับแรก ได้แก่ มีวัสดุ อุปกรณ์ และครุภัณฑ์ที่มีคุณภาพเพียงพอ กับความต้องการของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.96$ ) ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.00$ ) กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.96$ ) ตามลำดับ ซึ่งจากลำดับความพึง

พอใจดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่าปัญหาหลักของงานบริการสถานที่ คือการมีวัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอ และปัญหาการแสดงออกของเจ้าหน้าที่หน้าในการให้บริการ ดังรูปที่ 4.4

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการงานสถานที่

ความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)	แปรผล
<b>2.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการบริการ</b>			
2.1.1 มีระบบและขั้นตอนการขอใช้บริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.14	0.86	มาก
2.1.2 มีระบบการให้บริการได้อย่างรวดเร็วทันเวลากำหนด	4.14	0.76	มาก
<b>2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
2.2.1 กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.04	0.86	มาก
2.2.2 ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.00	1.03	มาก
2.2.3 ความรู้ความสามารถและทักษะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.24	0.80	มาก
<b>2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
2.3.1 มีวัสดุ อุปกรณ์และครุภัณฑ์ ที่มีคุณภาพ เพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	3.96	1.09	ปานกลาง
2.3.2 มีกำลังแรงงานที่มีทักษะในการปฏิบัติงาน	4.32	0.89	มาก
<b>2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>			
2.4.1 การให้ยืมคืนวัสดุอุปกรณ์	4.14	0.97	มาก
2.4.2 การบริการของเจ้าหน้าที่	4.22	0.84	มาก
รวม	4.13	0.90	มาก



รูปที่ 4.4 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการงานสถานที่ แยก  
รายด้าน

#### 4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามลักษณะงานและกลุ่มของผู้รับบริการ

##### 4.3.1 ความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการแยกตามการแจ้งความจำนงล่วงหน้า

ระดับความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ แยกตามการแจ้งความจำนงล่วงหน้า สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 4.6 จากลักษณะของงานและกลุ่มขอรับบริการที่สรุปในตารางที่ 4.1 สามารถแยกพิจารณาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามช่วงเวลาได้ดังนี้

- 1) ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการ พบว่างานที่ที่มีการแจ้งความจำนงล่วงหน้าเพียง 1 วันจะมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด เมื่อเทียบกับงานที่แจ้งล่วงหน้ามากกว่า 1 วัน ซึ่งการแจ้งล่วงหน้าเพียง 1 วัน ทำให้ผู้บริการไม่มีเวลาเพียงพอในการดำเนินงานให้เป็นระบบ ผลจึงแสดงออกมาที่ความพึงพอใจมีค่าน้อยกว่ากรณีที่มีการแจ้งล่วงหน้ามากกว่า 1 วัน
- 2) ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าการแจ้งล่วงหน้า 1 วัน และ 2-3 วัน มีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าการแจ้งล่วงหน้า 4 วันขึ้นไป โดยผู้รับ บริการที่ที่มีการแจ้งล่วงหน้า 2-3 วัน จะให้คะแนนความพึงพอใจในทั้งสามด้านดังกล่าวต่ำที่สุด ทั้งนี้การแจ้งล่วงหน้า 2-3 วัน ในทางปฏิบัติ

สำหรับผู้ให้บริการ ถือว่ามีเวลาเตรียมตัวค่อนข้างน้อย การดำเนินงานต่างๆ จึงไม่สามารถให้บริการได้อย่างเต็มที่ แต่ความรู้สึกของผู้มาขอรับบริการจะมองว่าการแจ้งล่วงหน้า 2-3 วัน เป็นเวลาที่มากพอสำหรับการเตรียมการของผู้ให้บริการ เมื่อมีการเตรียมงาน จัดการสะดวกหรือมีเหตุขัดข้อง จึงมองว่าผู้ให้บริการมีคุณภาพการบริการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ต่ำกว่าผู้ขอรับบริการที่แจ้งล่วงหน้าในล่วงเวลาอื่น



ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน) และระดับความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการงานสถานที่แยกตามการแจ้งความจำนงล่วงหน้า

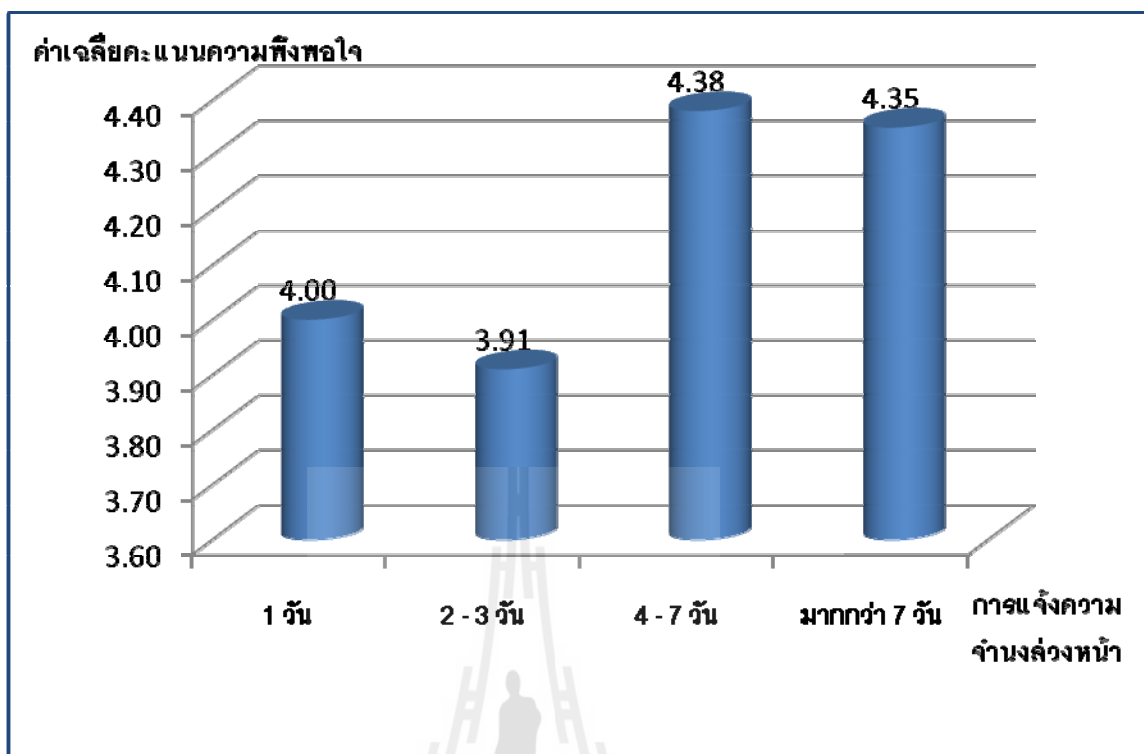
หัวข้อ	Mean (SD.) / ระดับความพึงพอใจ			
	1 วัน	2 – 3 วัน	4 – 7 วัน	มากกว่า 7 วัน
2.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการบริการ				
2.1.1 มีระบบและขั้นตอนการขอใช้ บริการที่สะดวก รวดเร็ว	3.92 (0.79) /ปานกลาง	4.00 (0.82) /มาก	4.43 (0.94) /มาก	4.25 (0.89) /มาก
2.1.2 มีระบบการให้บริการได้อย่าง รวดเร็วทันเวลากำหนด	4.00 (0.74) /มาก	4.06 (0.85) /มาก	4.29 (0.73) /มาก	4.25 (0.71) /มาก
2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
2.2.1 กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ที่ ให้บริการ	3.92 (0.79) /ปานกลาง	3.87 (1.02) /ปานกลาง	4.21 (0.70) /มาก	4.25 (0.89) /มาก
2.2.2 ความกระตือรือร้นในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.83 (0.83) / ปานกลาง	3.81 (1.17) /ปานกลาง	4.21 (1.19) /มาก	4.25 (0.71) /มาก
2.2.3 ความรู้ความสามารถและทักษะ ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.17 (0.72) /มาก	3.94 (0.93) /ปานกลาง	4.50 (0.76) /มาก	4.50 (0.76) /มาก



ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

หัวข้อ	Mean (SD.) / ระดับความพึงพอใจ			
	1 วัน	2 – 3 วัน	4 – 7 วัน	มากกว่า 7 วัน
2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
2.3.1 มีวัสดุ อุปกรณ์และครุภัณฑ์ ที่มีคุณภาพ เพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	3.92 (1.00) /ปานกลาง	3.75 (1.29) /ปานกลาง	4.07 (1.07) /มาก	4.25 (0.89) /มาก
2.3.2 มีกำลังแรงงานที่มีทักษะในการปฏิบัติงาน	4.33 (0.78) /มาก	4.06 (1.00) /มาก	4.43 (0.94) /มาก	4.63 (0.74) /มาก
2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ				
2.4.1 การให้ยืมคืนวัสดุอุปกรณ์	3.92 (0.90) /ปานกลาง	3.75 (1.13) /ปานกลาง	4.64 (0.63) /มาก	4.38 (0.92) /มาก
2.4.2 การบริการของเจ้าหน้าที่	4.00 (0.85) /มาก	3.94 (0.93) /ปานกลาง	4.64 (0.50) /มาก	4.38 (0.92) /มาก
รวม	4.00 (0.65) /มาก	3.91 (1.02) /ปานกลาง	4.38 (0.83) /มาก	4.35 (0.83) /มาก

จากการวิเคราะห์ข้างต้นจึงสามารถสรุปได้ว่า งานที่มีการแจ้งล่วงหน้า 4 วันขึ้นไปจะมีระดับความพึงพอใจในเกณฑ์ที่ดีว่าการแจ้งล่วงหน้าต่ำกว่า 4 วัน ดังแสดงในรูปที่ 4.5



รูปที่ 4.5 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการงานสถานที่  
แยกตามการแจ้งความจำนงล่วงหน้า

4.3.2 ความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการแยกตามขนาดของงานหรือจำนวนผู้ร่วมงาน  
ระดับความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ แยกตามขนาดของงานหรือจำนวนผู้ร่วมงาน  
สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 4.7 จากลักษณะของงานและกลุ่มขอรับบริการที่สรุปในตารางที่ 4.1  
สามารถแยกพิจารณาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามขนาดของงานหรือจำนวน  
ผู้ร่วมงาน ได้ดังนี้

- 1) ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและ  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้มารับบริการในขนาดของงานที่จำนวน  
ผู้ร่วมงาน 51-100 คนจะมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด รองลงมาคือขนาด  
ของงานที่จำนวนผู้ร่วมงาน 101-200 คน เมื่อเทียบกับขนาดของงานที่จำนวน  
ผู้ร่วมงาน 1-50 คนและมากกว่า 200 คน

- 2) ในด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าผู้มารับบริการในขนาดของงานที่จำนวนผู้ร่วมงาน 1-50 คนจะมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด รองลงมาคือขนาดของงานที่จำนวนผู้ร่วมงาน 51-100 คน เมื่อเทียบกับขนาดของงานที่จำนวนผู้ร่วมงาน 101-200 คนและมากกว่า 200 คน



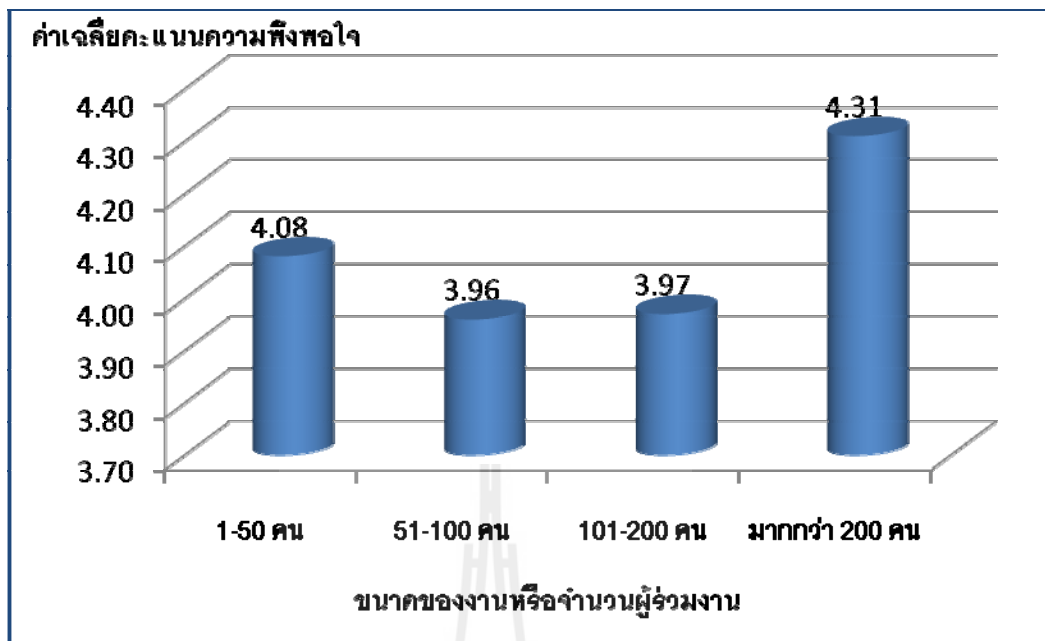
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน) และระดับความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการงานสถานที่แยกตามขนาดของงานหรือจำนวนผู้ร่วมงาน

หัวข้อ	Mean (SD.) / ระดับความพึงพอใจ			
	1-50 คน	51-100 คน	101-200 คน	มากกว่า 200 คน
2.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการบริการ				
2.1.1 มีระบบและขั้นตอนการขอใช้บริการที่สะดวก รวดเร็ว	4.15 (0.79) / มาก	3.92 (0.82) / ปานกลาง	4.13 (0.94) / มาก	4.25 (0.89) / มาก
2.1.2 มีระบบการให้บริการได้อย่างรวดเร็วทันเวลา กำหนด	4.15 (0.90) / มาก	4.00 (0.74) / มาก	4.13 (0.83) / มาก	4.25 (0.68) / มาก
2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
2.2.1 กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.00 (1.00) / มาก	3.83 (0.72) / ปานกลาง	4.00 (1.07) / มาก	4.25 (0.77) / มาก
2.2.2 ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.08 (1.19) / มาก	3.83 (1.19) / ปานกลาง	3.88 (1.13) / ปานกลาง	4.13 (0.81) / มาก
2.2.3 ความรู้ความสามารถและทักษะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.13 (0.75) / มาก	4.08 (0.79) / มาก	3.88 (0.99) / ปานกลาง	4.44 (0.73) / มาก

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

หัวข้อ	Mean (SD.) / ระดับความพึงพอใจ			
	1-50 คน	51-100 คน	101-200 คน	มากกว่า 200 คน
2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
2.3.1 มีวัสดุ อุปกรณ์และครุภัณฑ์ ที่มีคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	3.92 (1.26) /ปานกลาง	3.75 (1.08) /ปานกลาง	3.50 (1.07) /ปานกลาง	4.19 (0.98) / มาก
2.3.2 มีกำลังแรงงานที่มีทักษะในการปฏิบัติงาน	4.38 (0.77) /มาก	4.17 (0.83) /มาก	4.00 (1.07) /มาก	4.50 (0.97) / มาก
2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ				
2.4.1 การให้ยืมคืนวัสดุอุปกรณ์	3.92 (1.26) /ปานกลาง	4.00 (0.85) /มาก	4.00 (0.93) /มาก	4.44 (0.81) / มาก
2.4.2 การบริการของเจ้าหน้าที่	4.08 (1.04) /มาก	4.08 (0.79) /มาก	4.25 (0.71) /มาก	4.37 (0.81) / มาก
รวม	4.08 (1.00) /มาก	3.96 (0.87) /ปานกลาง	3.97 (0.97) /ปานกลาง	4.31 (0.83) / มาก

จากการวิเคราะห์ข้างต้นจึงสามารถสรุปได้ว่าขนาดของงานที่มีจำนวนผู้ร่วมงาน 1-50 คนและ 200 คนขึ้นไปจะมีระดับความพึงพอใจในเกณฑ์ที่ดีกว่าขนาดของงานที่มีจำนวนผู้ร่วมงาน 50-100 คนและ 100 – 200 คน ดังแสดงในรูปที่ 4.6



รูปที่ 4.6 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการงานสถานที่แยกตามขนาดของงานหรือจำนวนผู้ร่วมงาน

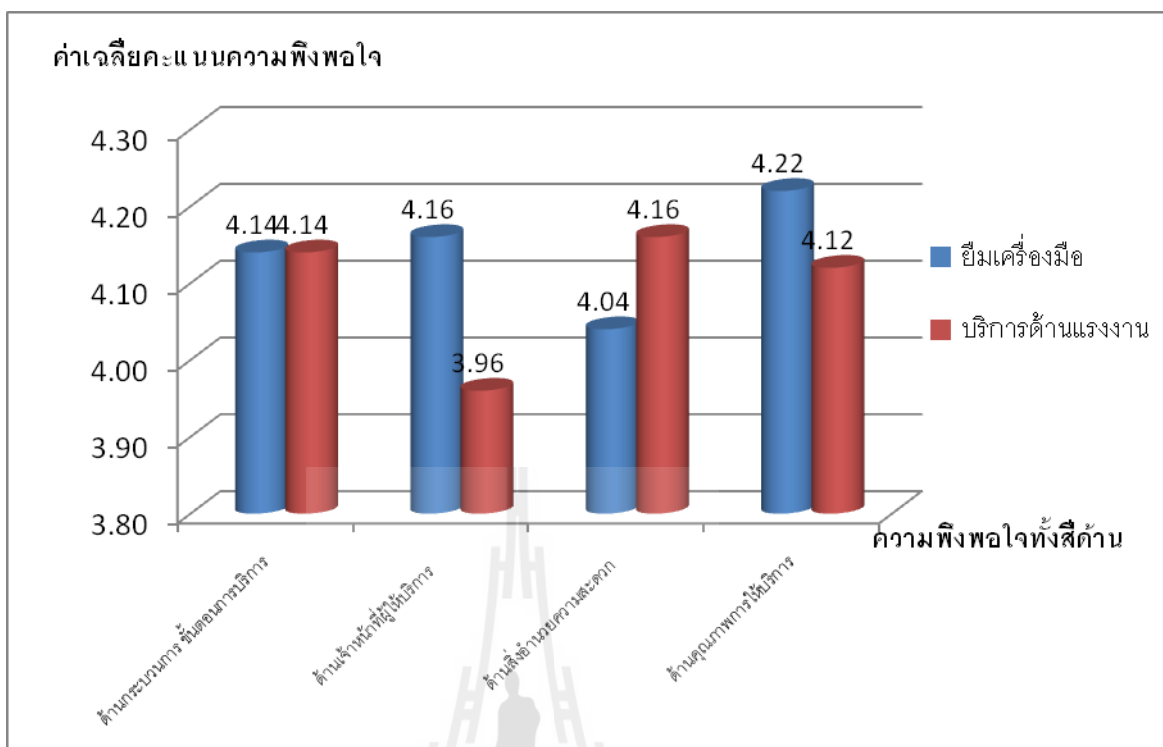
#### 4.3.3 ความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการแยกตามประเภทงาน

ระดับความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ แยกตามประเภทงาน สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 4.8 และรูปที่ 4.7 จากลักษณะของงานและกลุ่มขอรับบริการที่สรุปในตารางที่ 4.1 เมื่อมองในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการงานสถานที่ทั้งสี่ด้านของประเภทงานยืมเครื่องมือจะมีค่าใกล้เคียงกับประเภทงานบริการด้านแรงงาน สามารถแยกพิจารณาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละด้าน แยกตามประเภทงานได้ดังนี้

- 1) ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการ พบว่าผู้มาขอรับบริการประเภทยืมเครื่องมือจะมีระดับความพึงพอใจมากใกล้เคียงกับประเภทบริการด้านแรงงาน
- 2) ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าผู้มาขอรับบริการประเภทยืมเครื่องมือจะมีระดับความพึงพอใจมากกว่าประเภทบริการด้านแรงงาน
- 3) ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้มาขอรับบริการประเภทบริการด้านแรงงานจะมีระดับความพึงพอใจมากกว่าประเภทยืมเครื่องมือ
- 4) ในด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าผู้มาขอรับบริการประเภทยืมเครื่องมือจะมีระดับความพึงพอใจมากกว่าประเภทบริการด้านแรงงาน

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน) และระดับความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการงานสถานที่แยกตามประเภทงาน

หัวข้อ	Mean (SD.) / ระดับความพึงพอใจ	
	ยืมเครื่องมือ	บริการด้านแรงงาน
2.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการบริการ		
2.1.1 มีระบบและขั้นตอนการขอใช้บริการที่สะดวก รวดเร็ว	4.16 (0.77) / มาก	4.11 (1.02) / มาก
2.1.2 มีระบบการให้บริการได้อย่างรวดเร็วทันเวลากำหนด	4.13 (0.79) / มาก	4.17 (0.71) / มาก
2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
2.2.1 กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.12 (0.87) / มาก	3.89 (0.83) / ปานกลาง
2.2.2 ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.06 (0.89) / มาก	3.89 (1.13) / ปานกลาง
2.2.3 ความรู้ความสามารถและทักษะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.31 (0.74) / มาก	4.11 (0.90) / มาก
2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
2.3.1 มีวัสดุ อุปกรณ์และครุภัณฑ์ ที่มีคุณภาพ เพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	3.94 (1.08) / ปานกลาง	4.00 (1.14) / มาก
2.3.2 มีกำลังแรงงานที่มีทักษะในการปฏิบัติงาน	4.13 (0.97) / มาก	4.33 (0.77) / มาก
2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ		
2.4.1 การให้ยืมคืนวัสดุอุปกรณ์	4.19 (1.00) / มาก	4.06 (0.94) / มาก
2.4.2 การบริการของเจ้าหน้าที่	4.25 (0.84) / มาก	4.17 (0.86) / มาก
รวม	4.14 (0.88) / มาก	4.08 (0.86) / มาก



รูปที่ 4.7 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการงานสถานที่ทั้งสี่ด้าน เปรียบเทียบระหว่างประเภทงานยืมเครื่องมือกับบริการด้านแรงงาน

#### 4.3.4 ความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการแยกตามหน่วยงานที่มาขอรับบริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ แยกตามหน่วยงานที่มาขอรับบริการ สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 4.9 และรูปที่ 4.8 จากลักษณะของงานและกลุ่มขอรับบริการที่สรุปในตารางที่ 4.1 เมื่อมองในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการงานสถานที่รวมทั้งสี่ด้านของหน่วยงานสวัสดิการจะมีค่าน้อยที่สุด สามารถแยกพิจารณาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละด้าน แยกตามหน่วยงานที่มาขอรับบริการได้ดังนี้

- 1) ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการ พบว่าผู้มาขอรับบริการจากหน่วยงานสวัสดิการจะมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด รองลงมาคือหน่วยงานสำนักการช่างฯ
- 2) ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าผู้มาขอรับบริการจากหน่วยงานสวัสดิการจะมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด รองลงมาคือหน่วยงานสำนักสาธารณสุขฯ
- 3) ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้มาขอรับบริการจากหน่วยงานสวัสดิการจะมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด รองลงมาคือหน่วยงานสำนักการช่างฯ
- 4) ในด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าผู้มาขอรับบริการจากหน่วยงานสวัสดิการจะมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด รองลงมาคือหน่วยงานสำนักสาธารณสุขฯ

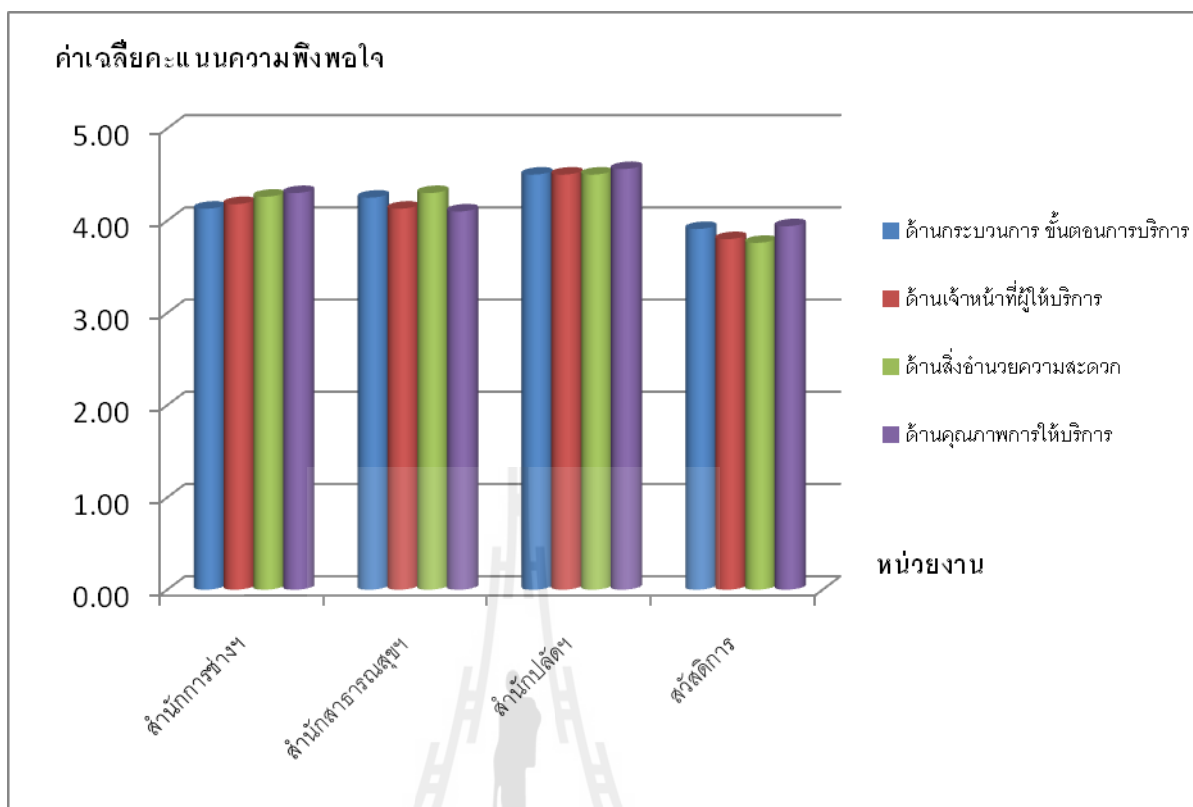


ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน) และระดับความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการงานสถานที่แยกตามหน่วยงานที่มาขอรับบริการ

หัวข้อ	Mean (SD.) / ระดับความพึงพอใจ			
	สำนักงานช่างฯ	สำนักสาธารณสุขฯ	สำนักปลัดฯ	สวัสดิการ
2.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการบริการ				
2.1.1 มีระบบและขั้นตอนการ ขอใช้ บริการที่สะดวก รวดเร็ว	4.13 (1.06) /มาก	4.20 (0.92) /มาก	4.50 (0.53) /มาก	3.94 (0.75) /ปานกลาง
2.1.2 มีระบบการให้บริการ ได้อย่าง รวดเร็วทันเวลากำหนด	4.13 (0.64) /มาก	4.30 (0.82) /มาก	4.50 (0.53) /มาก	3.88 (0.86) /ปานกลาง
2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
2.2.1 กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ที่ ให้บริการ	4.20 (0.77) /มาก	3.90 (0.88) /ปาน กลาง	4.50 (0.53) /มาก	3.76 (0.97) /ปานกลาง
2.2.2 ความกระตือรือร้นในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.07 (1.16) /มาก	4.10 (0.88) /มาก	4.38 (0.52) /มาก	3.71 (1.16) /ปานกลาง
2.2.3 ความรู้ความสามารถและทักษะ ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.27 (0.70) /มาก	4.40 (0.52) /มาก	4.62 (0.52) /มาก	3.94 (1.03) /ปานกลาง

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

หัวข้อ	Mean (SD.) / ระดับความพึงพอใจ			
	สำนักงานช่างฯ	สำนักสาธารณสุขฯ	สำนักปลัดฯ	สวัสดิการ
2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
2.3.1 มีวัสดุ อุปกรณ์และครุภัณฑ์ ที่มีคุณภาพ เพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.00 (1.25) /มาก	4.20 (0.79) /มาก	4.38 (0.74) /มาก	3.59 (1.18) /ปานกลาง
2.3.2 มีกำลังแรงงานที่มีทักษะในการปฏิบัติงาน	4.53 (0.74) /มาก	4.40 (0.70) /มาก	4.62 (0.52) /มาก	3.94 (1.14) /ปานกลาง
2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ				
2.4.1 การให้ยืมคืนวัสดุอุปกรณ์	4.27 (0.96) /มาก	4.10 (0.88) /มาก	4.50 (0.76) /มาก	3.88 (1.11) /ปานกลาง
2.4.2 การบริการของเจ้าหน้าที่	4.33 (0.82) /มาก	4.10 (0.88) /มาก	4.62 (0.52) /มาก	4.00 (0.94) /มาก
รวม	4.21 (0.90) /มาก	4.19 (0.81) /มาก	4.51 (0.57) /มาก	3.85 (1.02) /ปานกลาง



รูปที่ 4.8 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการงานสถานที่แยกตามหน่วยงานที่มาขอรับบริการ

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

สรุปผลงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานสถานที่ ส่วนการโยธา สำนักการช่าง เทศบาลนครนครราชสีมา สามารถนำเสนอข้อเสนอแนะ โดยแบ่งเป็น หัวข้อ ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลงานวิจัย

5.2 ตามแผนงานและข้อควรปรับปรุงการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของ ประชาชน

#### 5.1 สรุปผลงานวิจัย

งานวิจัยเรื่องการสำรวจความต้องการให้บริการด้านงานสถานที่ในเขตเทศบาลนคร นครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการงาน สถานที่ ส่วนการโยธา สำนักการช่าง เทศบาลนครนครราชสีมา และเพื่อประเมินผลการให้บริการ ในเรื่อง ลักษณะของงานที่มาขอรับบริการ ภาพรวมความพึงพอใจในการได้รับบริการ และความพึง พพอใจของผู้รับบริการด้านต่างๆ ของหน่วยงานในเทศบาลนครนครราชสีมา โดยออกแบบสอบถาม จำนวน 50 ชุด

วิธีการศึกษาคือการเก็บข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการงาน สถานที่ โดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด ประกอบด้วย 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เก็บข้อมูลข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เก็บข้อมูลความพึงพอใจของประชาชน โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ให้ค่า น้ำหนักระดับความพึงพอใจจากน้อยที่สุด น้อยมาก น้อย ปานกลาง มาก และมาก ที่สุด โดยถือเกณฑ์การให้คะแนนจาก 1 – 5 ตามลำดับ ดังนี้ 4.50 - 5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด หรือพึงพอใจในเกณฑ์สูงมาก 3.50 - 4.49 หมายถึง พึงพอใจ มาก หรือพึงพอใจในเกณฑ์มาก 2.50 - 3.49 หมายถึง พึงพอใจปานกลางหรือพึง พพอใจในเกณฑ์ปานกลาง 1.50 - 2.49 หมายถึง พึงพอใจน้อย หรือพึงพอใจใน เกณฑ์ต่ำ และ 1.00 - 1.49 หมายถึง พึงพอใจน้อยมากหรือพึงพอใจในเกณฑ์ต่ำ มากแล้วนำค่าที่ได้มาหา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความ พึงพอใจของผู้มาขอรับบริการงานสถานที่ด้านต่างๆ ดังนี้ ลักษณะของงานที่ มาขอรับบริการ แยกตามประเภทของงาน และขนาดหรือจำนวนของผู้มาร่วมงาน

ภาพรวมความพึงพอใจในการได้รับบริการ แยกตามจำนวนวันที่แจ้งความจำนง ล่วงหน้าและหน่วยงานที่มาขอรับบริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่างๆ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพการให้บริการ จากนั้นจึงทำการจัดลำดับจากมากไปหาน้อย ก่อนแปรและสรุปผลในรูปตารางและแผนภูมิข้อมูลต่อไป

## 5.2 อภิปรายผล

โดยข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นดังนี้ กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 31 และร้อยละ 19 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36 รองลงมาคืออายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 34 อายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 18 อายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 10 และอายุ 61 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 2 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมาก คิดเป็นร้อยละ 34 รองลงมาคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 22 และมีมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 10 ส่วนใหญ่มีหน้าที่ผู้ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคือผู้ร่วมงาน คิดเป็นร้อยละ 28 เจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 20 และอื่นๆคิดเป็นร้อยละ 2 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับ มาก

การวิเคราะห์ผลพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสถานที่ในด้านต่างๆ ดังนี้ งานที่มาขอรับบริการจำนวนมากที่สุดจะเป็นงานขนาดใหญ่ที่มีผู้ร่วมงาน 200 คนขึ้นไป คิดเป็น ร้อยละ 32.0 ส่วนขนาดของงานที่มาขอรับบริการน้อยที่สุดเป็นงานขนาดกลางใหญ่ที่มีผู้ร่วมงาน 100-200 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 ขณะที่งานขนาดเล็กและขนาดกลางเล็ก (ผู้ร่วมงานน้อยกว่า 50 คน และผู้ร่วมงาน 50-100 คน) จะมีจำนวนใกล้เคียงกันคือประมาณร้อยละ 25.0

ผู้มาขอรับบริการส่วนมาจะแจ้งล่วงหน้าเป็นเวลาสั้นๆ โดยการแจ้งล่วงหน้าก่อนไม่เกิน 3 วันมีจำนวนสูงถึงร้อยละ 56.0 แต่มีจุดที่น่าสังเกตคือมีงานจำนวนหนึ่งซึ่งมีการแจ้งล่วงหน้าก่อนถึง 7 วัน และมีสัดส่วนสูงคิดเป็นร้อยละ 14.0

สำนักสวัสดิการ สำนักการช่างฯ สำนักสาธารณสุขฯ และสำนักปลัดฯ เป็นหน่วยงานที่มีขอรับบริการมากที่สุดถึงน้อยที่สุดตามลำดับ

ภาพรวมความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการแยกเป็นด้านต่างๆ สี่ด้าน ได้แก่ กระบวนการ ขั้นตอนการบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ย สูงสุดเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามอันดับแรก ได้แก่ มีกำลังแรงงานที่มีทักษะในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.32$ ) ความรู้ความสามารถและทักษะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.24$ ) และ

การบริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.22$ ) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดสามลำดับแรกได้แก่ มีวัสดุ อุปกรณ์ และครุภัณฑ์ที่มีคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.96$ ) ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.00$ ) กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.96$ ) ตามลำดับ ซึ่งจากลำดับความพึงพอใจดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ปัญหาหลักของงานบริการสถานที่ฯ คือการมีวัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอ และปัญหาการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

จากสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่า การดำเนินการสำรวจความต้องการล่วงหน้าจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานสถานที่ได้นั้น พบว่า ไม่ว่าจะนำไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ไม่ว่าจะเป็นการแจ้งล่วงหน้า ไม่แจ้งล่วงหน้า การให้บริการทั้งเทศบาลหรือเป็นรายหน่วยงาน ยังพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสถานที่ ส่วนการโยธา เทศบาลนครนครราชสีมา ยังอยู่ในความพึงพอใจในระดับที่มากในทุกหัวข้อ



## เอกสารอ้างอิง

- ฉวีลักษณ์ บุญยะกาญจน และคนอื่นๆ การจัดระบบข้อมูลทางการศึกษา มหาสารคาม : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2540
- นฤมล พงษ์ศิลป์ . การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต วิทยานิพนธ์ กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2546
- นายิกา เดิดขุนทด “LibQUAL +TM เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดยุคใหม่” อินฟอร์เมชัน 13(2) : 70-84 ; กรกฎาคม-ธันวาคม 2549
- ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น “คุณภาพการบริการ” วารสารวิทยาการจัดการ 19(1) :58-66; ธันวาคม 2554
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ71111หน่วยที่1-7=Psychology for the hospitality industry พิมพ์ครั้งที่ 12 นนทบุรี : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2549
- ราชบัณฑิตยสถาน.ลักษณะนามฉบับราชบัณฑิตสถาน.พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ:ราชบัณฑิตยสถาน 2538
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์.คุณภาพในงานบริการ 1 = Quality in services กรุงเทพฯ : ดวงกมลสมัย 2539
- วีระวัฒน์ ปัญญาตามัย เอกสารสอนชุดวิชา จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8-15 นนทบุรี:ศูนย์หนังสือ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2554
- สมิต สัจฉกร “คุณภาพบริการ(1)” ฟอร์ควอลิตี้ 8(47):173-174;กันยายน 2554
- สุจินต์ บุตรีดีสุวรรณ “การรู้สารสนเทศ(Information literacy)สำหรับนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา” สารนิเทศ 10(1-2):35-43;มกราคม-ธันวาคม 2546

**ภาคผนวก**

**แบบสอบถาม**





## แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการด้านงานสถานที่ ส่วนการโยธา สำนักการช่าง

### เทศบาลนครนครราชสีมา

**คำชี้แจง** งานสถานที่ ส่วนการโยธา สำนักการช่าง เทศบาลนครนครราชสีมา ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจและแบบสำรวจความต้องการฉบับนี้ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสถานที่ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดกรอกแบบสำรวจฉบับนี้ให้ครบถ้วน เพื่อเป็นข้อมูลพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของงานสถานที่ต่อไป โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องหน้าข้อความตรงกับความเป็นจริง

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- 1.1 สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ  ชาย  หญิง
- อายุ 11-20 ปี  21-30 ปี  31-40 ปี  41-50 ปี
- 51-60 ปี  61 ปีขึ้นไป
- การศึกษาประถมศึกษา  มัธยมศึกษา  ปริญญาตรี  อื่นๆระบุ.....
- 1.2 ท่านมีหน้าที่อะไร ในการจัดกิจกรรม  เจ้าของกิจกรรม  ผู้ประสานงาน
- ผู้ร่วมงาน  อื่นๆระบุ.....
- 1.3 หากท่านเป็นผู้ประสานงาน ท่านได้แจ้งความจำนงต่อการรับบริการล่วงหน้า เป็นเวลา อย่างน้อย.....วัน
- 1.4 ประเภทของงาน  ยืมเครื่องมือ  บริการด้านแรงงาน  อื่นๆระบุ.....
- 1.5 จำนวนผู้เข้าร่วมงานโดยประมาณ  1-50 คน  51-100 คน  100 – 200 คน
- 200 คนขึ้นไป

**ตอนที่ 2** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นรายการ	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>2.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการบริการ</b>					
2.1.1 มีระบบและขั้นตอนการขอใช้บริการที่สะดวก รวดเร็ว					
2.1.2 มีระบบการให้บริการได้อย่างรวดเร็วทันเวลากำหนด					
<b>2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
2.2.1 กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
2.2.2 ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.2.3 ความรู้ความสามารถและทักษะของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
<b>2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
2.3.1 มีวัสดุ อุปกรณ์ และครุภัณฑ์ ที่มีคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
2.3.2 มีกำลังแรงงานที่มีทักษะในการปฏิบัติงาน					
<b>2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>					
2.4.1 การให้ยืมคืนวัสดุอุปกรณ์					
2.4.2 การบริการของเจ้าหน้าที่					

**ตอนที่ 3** ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็น/สิ่งที่ควรปรับปรุง

.....

ขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม

## ประวัติผู้เขียน

นายศุภวิทย์ เนตรพิฑูร เกิดเมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2506 อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น สถานที่อยู่ปัจจุบัน 193 ถนนวัชรสุษดี ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบันนักบริหารงานช่าง 7 (หัวหน้าฝ่ายสวนสาธารณะ)ส่วนการโยธา สำนักงานการช่าง เทศบาลนครนครราชสีมา ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านการศึกษา ชั้นประถมศึกษาปีที่ 7 โรงเรียนบ้านไผ่ประถมศึกษา (จก.10) อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ชั้นมัธยมศึกษา มศ.3 โรงเรียนบ้านไผ่ (จก.5) อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ประกาศนียบัตรวิชาชีพ โรงเรียนขอนแก่นเพาะศิลป์ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง โรงเรียนเทคโนโลยีภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ระดับปริญญาตรีวิทยาลัยครูนครราชสีมา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

