



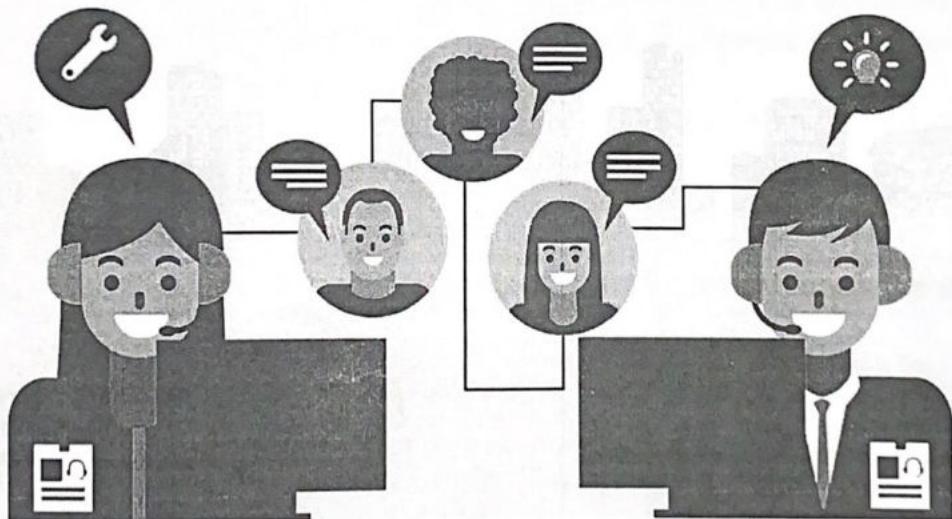
รายงานผลการประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลสุมเส้า อำเภอเพญ จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ 2564



ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ. อุดรธานี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



รายงานผลการประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลสุมเส้า อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ 2564



ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ. อุตรธานี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมารักษ์

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การประเมินผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กรบริหารส่วนตำบลสุมเส้า อำเภอเพญ จังหวัดอุดรธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสุมเส้า อำเภอเพญ จังหวัดอุดรธานี 4 ด้านได้แก่ (1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านช่องทางการให้บริการ (3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้ บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสุมเส้า อำเภอเพญ จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามงานที่มา ขอรับบริการกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดย ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติสำหรับสถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสุมเส้า ในภาพรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 ระดับคะแนน 9 คะแนน เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของ ความพึงพอใจ ดังนี้

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00

1.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60

1.3 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00

1.4 ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 93.00

2. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสุมเส้า ทั้ง 5 งาน บริการ โดยเรียงตามลำดับร้อยละของความพึงพอใจของประชาชน ดังนี้

2.1 งานบริการด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60

2.2 งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80

2.3 งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ใน ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60

2.4 งานบริการด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40

2.5 งานบริการด้านโยธา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00

สรุป องค์การบริหารส่วนตำบลลับสุมเส้า อำเภอเพียง จังหวัดอุดรธานี เป็นองค์กรที่มีศักยภาพในงานด้านบริการ มุ่งเน้น และให้ความสำคัญ ใส่ใจในงานบริการเป็นอย่างดี ควรรับรักษาและดับการบริการที่ดีและยั่งยืนไว้ และควรพัฒนางานด้านการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลับสุมเส้า อำเภอเพียง จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ เท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 ระดับคะแนน 9 คะแนน

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

นางเยียรยง ไชยรัตน์
ผู้อำนวยการศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ. อุดรธานี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

สารบัญ

หน้า

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ก
บทที่ 1 บทนำ	
- ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
- วัตถุประสงค์.....	3
- ขอบเขตการประเมิน.....	3
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
- แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ.....	6
- แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	10
- แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	11
- งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	15
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
- ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	19
- เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	19
- การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล.....	20
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล และข้อเสนอแนะ.....	22
เอกสารอ้างอิง.....	45
ภาคผนวก	
แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ.....	48

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสุมเส้า ในภาพรวม จำแนกตามงานบริการ.....	23
ตารางที่ 2	แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสุมเส้า ในภาพรวม จำแนกตามรายด้าน.....	23
ตารางที่ 3	สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.....	24
ตารางที่ 4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม.....	25
ตารางที่ 5-8	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกรายด้าน.....	25
ตารางที่ 9	สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามบริการด้านรายได้หรือภาษี.....	28
ตารางที่ 10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม.....	29
ตารางที่ 11-14	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี จำแนกรายด้าน.....	29
ตารางที่ 15	สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามบริการด้านโยธา.....	32
ตารางที่ 16	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านโยธา ในภาพรวม.....	33
ตารางที่ 17-20	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ งานบริการด้านโยธา จำแนกรายด้าน.....	33
ตารางที่ 21	สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามบริการด้านสาธารณสุข.....	36
ตารางที่ 22	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านสาธารณสุข ในภาพรวม.....	37
ตารางที่ 23-26	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ งานบริการด้านสาธารณสุข จำแนกรายด้าน.....	37
ตารางที่ 27	สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	40
ตารางที่ 28	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม.....	41
ตารางที่ 29-32	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกรายด้าน.....	41

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภายใต้บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งกระบวนการมีส่วนร่วมทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม ของภาคประชาชน เป็นองค์ประกอบหนึ่งในการขับเคลื่อนระบบประชาธิปไตยให้เกิดความเข้มแข็ง มีเสถียรภาพ ซึ่งสะท้อนถึงสิทธิเสรีภาพ ความเสมอภาค และภารträภรณ์ นั้นเป็นของประชาชน โดยประชาชน และเพื่อประชาชน ประกอบกัน หมวดที่ 6 แนวโน้มนายแบบแห่งรัฐ มาตรา 78 ที่ได้บัญญัติให้รัฐ ส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข และมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศด้านต่างๆ การจัดทำบริการสาธารณะทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น การตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมตลอดทั้งการตัดสินใจทางการเมือง และการอื่นใดบรรดาที่อาจมีผลกระทบต่อประชาชนหรือชุมชน

นอกจากการให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นแล้ว ยังให้ความสำคัญเรื่องการกระจายอำนาจจากปรัชกรองผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในหมวดที่ 14 มาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะให้ที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามครรศี และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะให้ที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การบริการประชาชนเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญที่สุดของรัฐ โดยเฉพาะประเทศไทยมีการปกครองระบบอันมีรัฐบาลที่มีอำนาจเต็มที่สุด คือ การบริการประชาชนและในฐานะที่รัฐบาลเป็นผู้บริหารงาน รัฐจึงมีหน้าที่ต้องให้บริการประชาชนในทุกเรื่องให้ดีที่สุดทั่วถึงเป็นธรรม เสมอภาค อย่างต่อเนื่อง รัฐบาลทุกสมัยจึงมีนโยบายให้บริการประชาชนเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง ได้มีการปฏิรูประบบราชการ โดยปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสมตามภารกิจหน้าที่ เพื่อลดความซ้ำซ้อนและให้เกิดเอกสารคล่องตัวในการบริหารจัดการโดยได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นขึ้น โดยมีภารกิจหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการบริหารจัดการที่ดี ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและมีการบูรณาการและแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพறะราชกฤษฎีกาไว้ด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ

บ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 8 การประเมินผลการปฏิบัติราชการ กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มี คณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของ ภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้วย

ความสำคัญในด้านการบริการในหน่วยงานของภาครัฐเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมากในยุคปัจจุบัน เพราะการแข่งขันที่เกิดขึ้นจะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ที่มาขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ เพาะการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ หรือการบริการที่เป็นเลิศจะสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ ผู้ที่มารับบริการ และผู้ที่มารับบริการก็คือประชาชน หรือผู้ที่เสียภาษีให้กับหน่วยงานภาครัฐ ทำให้เกิด การเจริญเติบโตในงานของภาครัฐนั้นๆ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคปัจจุบันเผชิญความท้าทายและการเปลี่ยนแปลง ที่หลากหลาย ทั้งนี้เนื่องมาจากสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมืองของประเทศปรับเปลี่ยนตามกระแสโลกวิวัฒน์ และ การเปิดเสรีในประเด็นต่าง ๆ ที่เป็นแรงผลักดันและส่งผลกระทบต่อองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นอย่าง หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่อาจกล่าวได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของภาครัฐ ทำหน้าที่ร่วมกับ รัฐบาลในลักษณะที่เสริมแรงกัน ไม่ใช่การแข่งขัน หน้าที่ของรัฐบาลจะดับชาติได้แก่ การกำหนดเป้าหมาย เศรษฐกิจ สังคม การเมืองระดับมหภาค สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำหน้าที่ผลิตบริการสาธารณะ ท้องถิ่น (Local Public goods) ก่อให้เกิด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถผลิตสินค้าและบริการที่มี ประสิทธิภาพสูงกว่า เนื่องด้วยเหตุผลหลายประการ คือ การทำงานใกล้ชิดกับประชาชน รู้ข้อมูลและ ความต้องการรวมทั้งสามารถตอบสนองต่อปัญหาท้องถิ่นรวดเร็วกว่า เช่นเดียวกัน ระบบการผลิตบริการของ ท้องถิ่นจะมีลักษณะที่หลากหลาย (Diversity) ตามสภาพแวดล้อม ท้องถิ่น นอกเหนือนี้ องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นจะทำงานภายใต้บรรยายการแข่งขันและมีการเบรี่ยบเทียบขั้นพื้นที่และหน่วยงาน

การประเมินผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วน ตำบลสุมเส้า อำเภอเพญ จังหวัดอุดรธานี ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการ ปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกระบวนการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นของพนักงานส่วน ตำบล ประจำปีงบประมาณ 2564 ตามมติที่ 2 มติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งภาระงานในการ ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ กำหนดไว้จำนวน 11 ครอบงำ ได้แก่ งานด้านบริการ กฎหมาย งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและ สุขาภิบาล งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา งานด้านเทคโนโลยี หรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสาธารณสุข และงานด้านอื่น ๆ โดยการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานอย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบ งาน ที่จะประเมินประกอบด้วย (1)ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (2)ความพึงพอใจต่อช่องทางการ ให้บริการ (3)ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ(4)ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก ว่า เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงใด เพื่อเป็นข้อมูลที่สะท้อนให้นำไปพิจารณา ปรับปรุง พัฒนา และวางแผนการดำเนินงาน โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชน ให้ความสำคัญกับ งานบริการ นอกเหนือนี้ยังสามารถเป็นส่วนหนึ่งที่จะสะท้อนการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงาน กระบวนการทำงาน เพื่อให้สามารถพัฒนา การปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของ ผู้รับบริการ และสามารถปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลให้มี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงที่สุดต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วน
ตำบลสุมเส้า อำเภอเพญ จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวม
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลสุมเส้า อำเภอเพญ จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ

ขอบเขตการประเมิน

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร สำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลสุมเส้า อำเภอเพญ จังหวัดอุดรธานี ในปีงบประมาณ 2564

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่เลือกมาเป็นตัวแทนประชากรที่ต้องการศึกษา โดยเป็นประชาชน
ที่ไปใช้บริการของหน่วยงานในปีงบประมาณ 2564 ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่าง
แบบแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

2. ขอบเขตด้านตัวแปร

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ มี 4 ด้าน ได้แก่

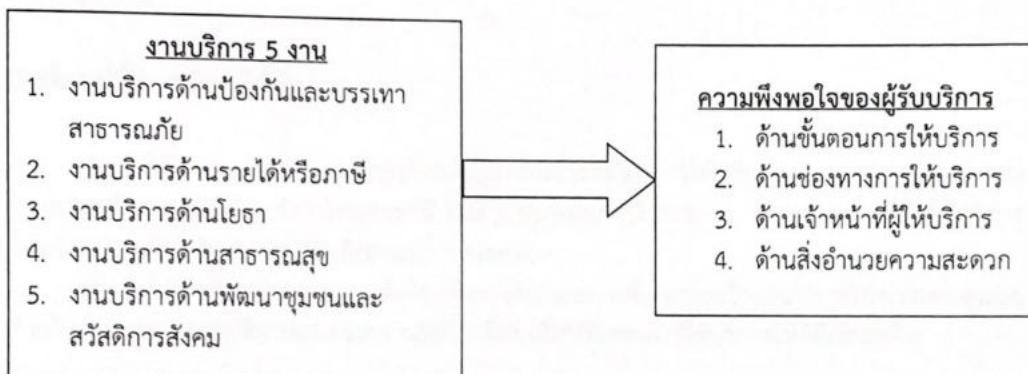
- 2.1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 2.1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ
- 2.1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2.1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.2 งานด้านบริการ มี 5 งาน ได้แก่

- 2.2.1 งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 2.2.2 งานบริการด้านรายได้หรือภาษี
- 2.2.3 งานบริการด้านโยธา
- 2.2.4 งานบริการด้านสาธารณสุข
- 2.2.5 งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสุมเส้า อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี โดยใช้แนวคิดการพัฒนา และการสร้างเครื่องมือประเมินคุณภาพ การให้บริการตามแนวคิดของพาราซูรา曼, ไซรามอล และเบอร์รี่(Parasuraman, Zeithamal, & Berry, 1990) เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้มาใช้บริการต่อการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงการรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดย pragmacy ออกมากในลักษณะขอบหรือไม่ขอบ เน้นด้วยหรือไม่เน้นด้วย พอดีหรือไม่พอดี ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

2. ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง กระบวนการที่ผู้ให้บริการ ดำเนินการเป็นระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เพื่อให้ผู้รับบริการมีความสะดวกที่ได้รับบริการ ตลอดจนมีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมหรือสภาพของงาน

3. ช่องทางการให้บริการ หมายถึง วิธีการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นำมาใช้เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงงานบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย การมีช่องทางให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอต่อการให้บริการ และช่องทางให้บริการนั้นมีความสะดวก รวดเร็ว รวมถึงการนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสารสนเทศ ตลอดจนการมีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ

4. เจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรที่ให้บริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่หน้าที่ดูแลผู้รับบริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในงาน ตอบคำถามในงานได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค รวมถึงกิจิกรรมราชการ บุคลิกภาพ และความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการ

5. สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง วัสดุ อุปกรณ์ที่จัดเตรียมไว้ให้แก่ผู้เข้ารับบริการ ซึ่งมีอยู่อย่างเพียงพอและทันสมัยตลอดจนการจัดบริบทของส่วนงานบริการและภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างเพียงพอ สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายแสดงสถานที่บอกร่องดูบริการชัดเจน สามารถเห็นได้ง่าย และเข้าใจง่าย รวมถึงแบบฟอร์มต่างๆ มีเพียงพอและพร้อมให้บริการ

6. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่เข้ารับบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสุมเส้า อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสุมเส้า อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ทำให้ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้นำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อบรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล สุมเส้า อำเภอเพญ จังหวัดอุดรธานี โดยคณะกรรมการได้ศึกษาค้นคว้าวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากเอกสาร และงานวิจัยต่างๆ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

แนวคิดการบริการ

1.1 ความหมายของการบริการ

ความหมายของการบริการ การบริการ (Service) มีนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการบริการ ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2542 ได้ให้คำจำกัดความของ คำว่า “การบริการ” หมายถึงการปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ เป็นต้น

วีรพงษ์ เจริมจริยะรัตน์ (2539 :14) สรุปถึงคุณภาพในการบริการว่า คุณภาพของการบริการคือ ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการ ของลูกค้า ระดับความพึงพอใจของลูกค้า หลังจากได้รับบริการไปแล้ว

ชื่นจิตร แจ้งเจนกิจ (2540: 1 ยังถึงในวิธี พงศ์นภารักษ์, 2550: 7) ได้กล่าวว่า การบริการ (service) คือ กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยกิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้น ๆ ไม่สามารถจับต้องได้ (intangible) และไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์ ในสิ่งของใด ๆ

จินตนา บุญบงการ (2545, 40) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง สิ่งที่จับ สัมผัสแต่ต้องได้ยाक และในขณะเดียวกันก็เสื่อมสูญสภาพได้ง่าย และจะกระทำขึ้นทันทีและ ส่งมอบให้ทันทีหรือเก็บทันที

ทนัย เพียรพูด (2545 : 11 – 12) กล่าวถึงการบริการว่า หมายถึง

1. การสนองตอบความต้องการแก่ผู้รับ ผู้ซื้อ ทั้งเชิง “รูปธรรม” และ “นามธรรม”
2. การปฏิบัติให้เกิดความสมดุลระหว่าง “การให้” และ “การรับ”
3. การแลกเปลี่ยนในส่วนที่ขาดแคลนของแต่ละฝ่าย
4. การใช้ความมืออาชีวศิริ ควบคู่ไปกับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องแก่ผู้รับบริการ
5. การไม่เอาเปรียบ และไม่เลือกโอกาสแสวงหาประโยชน์จากผู้รับบริการในทุกสถานะ
6. การเต็มใจปฏิบัติตามเงื่อนไขดังที่สัญญาไว้กับลูกค้า ซึ่งจะชักนำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำอีก
7. การให้หัวรูปธรรมและนามธรรมเชิงความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และด้วยอัชญาศัยเป็นพื้นฐาน

สมชาย กิจยรรยง (2545 : 11) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การบริการ เป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น หรืออีกนัยหนึ่งคือ การช่วยเหลือหรืออนุเคราะห์หรือให้ความสะดวก และกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน

ฉัตรพร เสนอใจ (2546, 10) ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า การบริการเป็นกิจกรรม ประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่จะจัดทำเพื่อเสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นร่วมกับการขายสินค้า

อวิชาต พจน์จิราภรณ์ (2547 : 101) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคคล ที่มีความเชี่ยวชาญส่วนบุคคล สามารถทำได้ดีเป็นพิเศษในเรื่องใดด้วยคุณลักษณะ แล้วถูกต้อง

สมิต สัชญุกร (2548 : 13) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือ การดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ หรือ การทำประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจเรา ซึ่งเป็นผู้บริการ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒนกิจ (2548 : 18) ให้ความหมายของ การบริการ หมายถึง การกระทำใดๆ เพื่อช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ ต่อผู้อื่น โดยเป็น การปฏิบัติตัวยความอาใจใส่อ่อนโยน มีเมตตาจิต

ธริกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2549 : 124) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคคลทั้งหมดที่มีส่วนร่วมในการนำเสนอサービス (ให้กับลูกค้า) ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า ซึ่งบุคคล ในที่นี้จะรวมถึงพนักงานของกิจการ ลูกค้า (ที่มาใช้บริการ) และลูกค้าคนอื่น ๆ ที่ร่วมอยู่ในสิ่งแวดล้อมของ บริการนั้นด้วย

ว.วชิรเมธี (2552 : 17 - 18) กล่าวว่า การบริการ คือ งานของเรามา คนทำงาน ทุกคนควรรู้ และ มีหัวใจบริการ (Service Mind) เป็นอันดับหนึ่ง การบริการจึงเป็นหัวใจหลักของการทำงาน หากเราทำให้ คนอื่นรู้สึก yay เรายังรู้สึก yay ยิ่งกว่า เพราะเข้าใจและรักเราครั้งเดียวทำให้จดจำนวันต่อไป ตรงกันข้ามถ้า เข้าประทับใจเราแม้ครั้งเดียวที่พบรักก็จะประทับใจไปจนวันตาย เช่นเดียวกัน ดังนั้น การให้บริการนี้เป็น หัวใจของคนทำงาน บางครั้งไม่ได้ใช้เพียงฝีมือ แต่ต้องใช้หัวใจของการเป็นนักบริการด้วย

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2538 : 8) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการ ดำเนินการอย่างยิ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและ ก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำ ที่สามารถสนองตอบ ความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลตั้งกล่าวเกิด ความรู้สึกดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ในความหมายนี้ครอบคลุมการบริการทุกด้านไม่ว่า จะเป็นการบริการทั่วไปหรือการบริการเชิงพาณิชย์ นอกจากคำว่า “การบริการ” ยังมีคำอื่นที่เกี่ยวข้องกับ การบริการเชิงพาณิชย์และพบใช้บ่อย ดังนี้ผู้ให้บริการ (service provider) หมายถึง ผู้ที่ดำเนินงานเกี่ยวข้อง กับการนำเสนอสินค้าหรือบริการอย่างโดยยั่งยืนเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ ซึ่งครอบคลุมทั้งผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ (service manager) และผู้ปฏิบัติงานบริการ หรือ พนักงานบริการ (service personnel) ผู้รับบริการ (customer) หมายถึง ผู้ที่แสดงความต้องการซื้อสินค้า หรือบริการ หรืออาจเรียกว่า ผู้บริโภค (consumer) ซึ่งมีความหมายใกล้เคียงกัน กล่าวคือ ผู้ที่มี ความต้องการใช้ สินค้าหรือบริการ

การบริการ (Service) มีความหมายอยู่ 2 ระดับ ได้แก่ ความหมายในระดับพฤติกรรม (Behavioral Approach) และความหมายในระดับสถาบัน (Institutional Approach) (ฯชุณะ รุ่งปัจฉิม, 2538 :181) กล่าวคือ

ความหมายในระดับพุทธิกรรมเป็นการมุ่งพิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นกระบวนการในการปฏิบัติ หรือลงมือกระทำในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ในแนวีนี้ การบริการจึงเป็นการประทัลส์สรรศ หรือการมีการกระทำระหว่างกันของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นความหมายที่เน้นความสำคัญของการบริการในฐานะที่เป็นกิจกรรมที่มีการเคลื่อนไหว (Motion activity)

ความหมายในระดับสถาบัน เป็นการมุ่งพิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นเรื่องของการประกอบธุรกิจบริการหรือ อุตสาหกรรมบริการ (Service as a social institution) ซึ่งมีบทบาท และหน้าที่ต่อสังคม ในด้านต่างๆ (Social function) ตามลักษณะการจัดแบ่งหมวดหมู่ของการบริการออกตามประเภทหรือ กลุ่มของกิจกรรมที่มีส่วนสัมพันธ์ ซึ่งในแนวีของการบริการตามความหมายที่สองจะมีขอบเขตกว้างกว่า ในความหมายแรก หรืออีกนัยหนึ่งอาจกล่าวได้ว่าการบริการตามความหมายในระดับพุทธิกรรมเป็นเพียง ส่วนหนึ่งของความหมายระดับสถาบัน

บริการ หมายถึงการกระทำที่เปลี่ยนไปด้วยความช่วยเหลือ ; การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ; การให้ความช่วยเหลือ (Lash อ้างอิงใน ปลายฝน , 2536 : 12)

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ บุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าว อาจจะรวม หรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวก็ได้ (Kotlor อ้างใน จิตินันท์ , 2530 : 6)

การบริการ คือ กิจกรรมหนึ่ง หรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มากก็น้อยที่จับต้องไม่ได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีเกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ และ/หรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้า และ/หรือลูกค้ากับระบบการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า (Gronoos อ้างใน จิตินันท์ . 2530 :6)

การบริการ เป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่จะให้การบริการจึงควรมี คุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวก และทำงานเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ และมีความสุข (สมชาย , 2537 : 42)

พจนานุกรมฉบับ Student Dictionary ของ The American Heritage (1944 :864) ได้ให้ ความหมายของคำว่า Service ว่าหมายถึง การทำงานหรืออาชีพที่ทำงานเพื่อบุคคลอื่น

บริการเป็นผลที่ได้จากการในส่วนที่ประสานระหว่างผู้ส่งมอบกับลูกค้าและจากงานภายใต้กิจการ ของผู้ส่งมอบเพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า (International Standard, 1996 : 2)

จากความหมายบริการที่กล่าวมา สามารถสรุปได้ว่า บริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือ การอำนวยความสะดวกต่อผู้อื่นด้วยความเต็มใจ มีความเท่าเทียมกัน และไม่แสวงหาประโยชน์จากผู้รับ ตามเป้าหมายและความตั้งใจในบริการ

1.2 ประเภทของการบริการ

จากการให้ความหมายข้างต้นจะเห็นได้ว่าธุรกิจบริการนั้นมีมากหลายแขนง นอกเหนือ จากที่กล่าวมาแล้วเป็นดังนี้ การบริการด้านการเงินการธนาคาร การบริการทางการศึกษา การบริการ ด้านความบันเทิง อย่างไรก็ตามในบรรดาธุรกิจบริการเหล่านั้น ชุ่งปัจฉิม (2538 : 181) ได้จำแนก ความแตกต่างโดยคำนึงถึงเป้าหมายของการบริการเป็นสำคัญแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1.2.1 การบริการด้านธุรกิจ (Business service) ซึ่งหมายถึง การบริการที่มีลักษณะดำเนินการ ในเชิงธุรกิจ มุ่งแสวงหากำไรเป็นสำคัญ การบริการในลักษณะนี้ได้แก่ การบริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ เช่น การบริการสาธารณสุข การบริการสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น

1.2.2 การบริการสาธารณะ (Public Service) ซึ่งหมายถึง การบริการที่มีลักษณะการดำเนินการโดยระบบราชการมุ่งประโยชน์สุขและสวัสดิภาพของประชาชนในสังคมเป็นสำคัญ การบริการในลักษณะนี้ได้แก่ การบริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ เช่น การบริการสาธารณสุข การบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การบริการสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น

1.3 องค์ประกอบของการบริการ

อุดสาหกรรมของการบริการนั้นมีความเกี่ยวข้องกับบุคคลในหลายฝ่าย ซึ่งต่างฝ่ายก็มีความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดงานบริการ ชุดละ รุ่งปัจฉิม (2538:181-182) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบสำคัญของการบริการว่า ประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ

1.3.1 ผู้ให้บริการ ซึ่งในที่นี้หมายถึงหัวหน้าองค์การที่ประกอบธุรกิจบริการ และบุคลากรหรือพนักงานที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ

1.3.2 กระบวนการในการให้บริการ หรืออีกนัยหนึ่งก็คือวิธีการให้บริการ

1.3.3. ผู้รับบริการ ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ก็ยังมีความแตกต่างกันไปตามประเภทของการบริการ ยกตัวอย่างในเรื่องของผู้รับบริการ หากเป็นการบริการสาธารณะ ผู้รับบริการก็มักหมายถึงประชาชน โดยทั่วไป ในขณะที่การบริการด้านธุรกิจก็จะหมายถึงเฉพาะผู้ที่มาใช้บริการนั้น ๆ

1.4 คุณภาพการบริการ

อภิญชพร ภู่เจริญ (2539) กล่าวถึงคุณภาพว่าอาจมีหลายมุมมองที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับว่าใครจะเป็นผู้วิเคราะห์ แต่คุณภาพนั้นต้องสามารถประเมินได้ หรืออาจเขียนออกมากเป็นสูตรได้ ดังนี้

$$\text{คุณภาพ} = \frac{\text{ความพึงพอใจของลูกค้า}}{\text{บริการที่คาดหวังไว้}}$$

Zimmerman และ Enell (1988 : 33.6 -33.7) ได้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพการบริการ (Service Quality) ว่าคุณภาพของการเริ่มต้นที่เหมาะสมกับการได้เป็นการตอบสนองถึงความจำเป็นของลูกค้าในด้านราคา , เวลาการจัดส่ง และเหมาะสมกับความตั้งใจ หรือเป้าหมายของลูกค้า

โดยสรุปแล้วคุณภาพในการบริการหมายถึง ลักษณะเฉพาะหรือลักษณะคุณสมบัติของการบริการ ที่ตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการบริการ

ทฤษฎีของการบริการ

Mille(อ้างถึงใน พิทักษ์, 2538:33) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการ งานภาครัฐที่มีฐานคิดที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะ จะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะดีกว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณูปโภคที่ต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the right geographical location) มิเลลท์ เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลา จะไม่มีความหมายโดย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอสำหรับจำนวนของผู้รับบริการ

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณูปโภคที่เป็นไปอย่าง สม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

กรอนรุส (Gronroos, 1982; 1990: 17) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่า จำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจาก บริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เมื่อกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product Quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั้นเอง

ครอสบี้ (Crosby, 1988: 15) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการหรือ "Service Quality" นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตาม ความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบของต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

วีรพงษ์ เฉลิมจิรัตน์ (2543, 14-15) คุณภาพการให้บริการ คือความสอดคล้องกันของความต้องการ ของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า หรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากการให้บริการที่เข้าได้รับ

ส่วนสมวงศ์ พงศ์สสถาพร (2550: 66) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติ ที่ผู้รับบริการจะสัมผัสถึงความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไป ตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับ จากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

George (1991 : 263-266) การบริการลูกค้า หรือผู้รับบริการ (The Customer – service) เป็นกลยุทธ์ทางการจัดการที่ประยุกต์มาจากหน่วยงานเอกชน องค์การที่ประสบผลสำเร็จในการให้บริการ แก่ผู้รับบริการ เช่นว่า การให้บริการแก่ผู้รับบริการเป็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายและ สร้างความสำเร็จให้แก่องค์การหรือหน่วยงาน การบริการลูกค้าเป็นกลยุทธ์ทางการจัดการที่เน้นในเรื่อง การตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของแนวคิดที่ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์การ จากทิศทางที่ก่อความประทับใจ องค์การจำเป็นต้องเน้นในเรื่อง ของผู้รับบริการ เช่น ถ้าผู้รับบริการต้องการตัดสินใจที่รวดเร็ว ยุทธวิธีที่ต้องใช้ คือ การให้อ่านใจ และ การจัดการแบบมีส่วนร่วม

2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณูปโภค

การบริการสาธารณูปโภค (Public service) (บรรจุ, 2523 : 80-82) หมายถึง กิจการทุกประเภทที่รัฐ จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนอาจแบ่งแยกได้ 2 ประเภท คือ กิจกรรม ที่ตอบสนองความต้องการให้ได้รับความปลอดภัยอย่างหนึ่ง และกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการ ในด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต

การบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ (ปรัชญา , 2540:6) คือการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ เป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้ประชาชน ทั้งนี้หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปบริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้

การให้บริการสาธารณณะ (เทพศักดิ์ , 2536 :13) คือ การที่บุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐ หรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม

Verma (อ้างใน กฤตช์ , 2538) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่อง ที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ

Fitzgerald และ Durant (อ้างใน วัลภา , 2532 : 1111) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณณะ ว่า หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงาน โดยมีพื้นฐานที่เกิดจากรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริงซึ่งการประเมินผลนั้นแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgement)

กล่าวโดยสรุปการให้บริการสาธารณณะ หมายถึง บริการของรัฐที่ได้จัดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ ด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรม

Panandiker และ kshirsagar (1978 : 10) หลักในการให้บริการสาธารณณะนั้นพุทธิกรรม การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนที่มาติดต่อต้องปฏิบัติตามบรรทัดฐานหรือกฎระเบียบที่วางไว้ โดยไม่ต้องคำนึงถึงความรู้สึก อารมณ์ และความเป็นญาติพี่น้อง หรือเพื่อนฝูง

หลักการสำคัญที่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณณะ ใน การศึกษาของ ปราโมทย์ สจารักษ์(2533 : 51) สามารถที่จะแยกพิจารณา ได้ 5 ประการ คือ

1. บริการสาธารณณะเป็นกิจการที่อยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณณะมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบ และวิธีการดำเนินการบริการสาธารณณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณณะ จะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสมำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณณะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณณะเท่าเทียมกัน

กล่าวโดยสรุป หลักการให้บริการสาธารณณะเป็นการให้บริการที่จะต้องคำนึงถึงประชาชนโดยส่วนใหญ่ บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

3.1 ความหมายของพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามพจนานุกรมด้านพุทธิกรรมศาสตร์ กล่าวว่า เป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอิ่มเอมใจ เมื่อความต้องการ หรือแรงจูงใจได้รับการตอบสนอง

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามพจนานุกรมด้านจิตวิทยา เป็นความความรู้สึกในขั้นแรก เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ และความรู้สึกขั้นสุดท้าย เมื่อบรรลุถึงจุดหมายโดยมีแรงกระตุ้น

ตามหลักจิตวิทยา (Social Psychology) ความพึงพอใจจัดเป็นทัศนคติที่ต้องผ่านกระบวนการรับรู้และตีความหมายของบุคคล (สกิต, 2529 : 193)

ไฟบูลีย์ เจริญพาณิช (2539 : 6) ให้ความคิดเห็นว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมายในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินโดยบ่งบอกทิศทางของการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกริยាឌิอ เฉยๆ ต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นนั้นได้

Minck และคณะ (อ้างในปูรุษชัย, 2531 : 36) กล่าวว่า กระบวนการรับรู้ตีความของบุคคลรวมทั้งการพัฒนาการของทัศนคติของบุคคล ยอมแตกด้วยกันไปตามภูมิหลัง และประสบการณ์ของแต่ละบุคคลในการประเมินสิ่งที่รับรู้นั้นเป็นสำคัญ ด้วยเหตุนี้ บุคคลสองคนอยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกัน และภายใต้สถานการณ์เดียวกันจึงมักเกิดความเข้าใจ และเกิดทัศนคติที่ต่างกันได้

3.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

อุกฤษฎ์ ทรงชัยสงวน (2543, หน้า 43) ได้รวบรวมกลุ่มแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในรูปแบบของแรงจูงใจไว้ 4 กลุ่ม คือ

3.2.1 ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory motivation) ทฤษฎีนี้เข้าได้เสนอ ความต้องการในด้านต่างๆ กันของมนุษย์ เรียงลำดับจากความต้องการขั้นพื้นฐาน เพื่อการอยู่รอด ไปจนถึง ความต้องการทางสังคม และความต้องการยอมรับดีออกจากกลุ่มว่าตนมีคุณค่าและพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น มาสโลว์ถือว่าการเรียงลำดับความต้องการนี้มีความสำคัญ โดยมนุษย์จะมี ความต้องการในระดับสูง ๆ ได้ก็ต่อเมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองแล้ว

3.2.2 ทฤษฎีการรู้สึกจูงใจ การบำรุงรักษาของ Herzberg ได้กล่าวถึงปัจจัยการจูงใจ ซึ่งเป็น ตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจ ได้แก่ โอกาส ความสำเร็จ การยอมรับ ความรับผิดชอบ ความเจริญก้าวหน้า และปัจจัยการบำรุงรักษา ซึ่งเป็นตัวชี้ขาดของความพึงพอใจ ได้แก่ นโยบายขององค์กร สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

3.2.3 ทฤษฎีแรงจูงใจของ Mc celland ซึ่งแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประเภท คือ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการมีอำนาจ และความต้องการความสัมพันธ์ โดยความต้องการความสำเร็จ หรือเรียกว่า แรงจูงใจให้สำเร็จนั้น ถ้าบุคคลใดมีสูงจะมีความปรารถนาที่จะทำสิ่งหนึ่งให้ลุล่วง ไปด้วยดี

3.2.4 ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล จะประเมินความเป็นไปได้ของผลที่บังเกิดขึ้นแล้ว จึงดำเนินการปฏิบัติตามที่ตนคาดหวังไว้ การจูงใจขึ้นอยู่กับการคิดของมนุษย์ต่อผลที่เกิดขึ้น ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom นี้ ท่านายว่าบุคคลจะร่วมกิจกรรมที่เข้าคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือสิ่งต่างๆ ที่เข้าปรารถนา

มิเชล แบร์ (Micheal Beer อ้างถึงใน สมหมาย เปียณอน, 2551, หน้า 7) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

1. V มาจากคำว่า Valance หมายถึง ความพึงพอใจ
2. I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สิ่ง เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ
3. E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความหวังภายในตัวบุคคลนั้นๆ ซึ่งบุคคล มีความต้องการและมีความหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนอง

ความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังใน สิ่งที่สูงขึ้นไปเรื่อยๆ ซึ่งอาจจะแสดงในรูปสมการได้ ดังนี้

แรงจูงใจ = ผลของความพึงพอใจ + ความคาดหมาย

ซึ่งหมายถึง แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ต่อการประเมินผลงานขององค์กรที่เกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของตน หรือแรงจูงใจที่บุคคลจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรใดจะเป็นผลที่เกิดจากหัศคติขององค์กร หรือการทำงานขององค์กรนั้นรวมกัน ความคาดหวังที่เข้าหมายไว้ ถ้ามีหัศคติที่ดีต่องค์กร ต่อผลงานขององค์กร และได้รับการตอบสนองทั้งรูปธรรมและนามธรรมเป็นไปตามที่คาดหมายไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะสูง แต่ในทางกลับกัน ถ้ามีหัศคติในเชิงลบต่องานและการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะต่ำไปด้วย

จากความหมายของความพึงพอใจที่รวมรวมนี้ จะเห็นได้ว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นคล้ายคลึงกัน ซึ่งพอกสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และเกิดเป็นความพึงพอใจ เมื่อได้รับตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ

3.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่อยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ลักษณะบุคคล สภาพทางเศรษฐกิจ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ตลอดจนทรัพยากรต่างๆ ที่จะเอื้ออำนวย นักวิชาการพยายามได้แก้ล่ามถึง องค์ประกอบต่างๆ โดยอาจนำมาพิจารณาได้ดังนี้

บุรุษชัย เปิญสมบูรณ์ (2531 : 56) กล่าวว่า พัฒนาการของหัศคติโดยเฉพาะอย่างยิ่งในรูปของ ความพึงพอใจ หรือไม่พึงใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ย่อมต้องอาศัยภูมิหลัง และประสบการณ์เป็นพื้นฐาน ในการประเมินสิ่งที่รับรู้

Vroom (อ้างใน อรรถกิจ, 2535 : 16) ได้วิเคราะห์ความพึงพอใจ และพบว่าการจะเกิด ความพึงพอใจในกิจกรรมใดๆ ต้องมีความเข้าใจ และศรัทธา โดยอาจมีการประชาสัมพันธ์ หรือแนะนำ กิจกรรมนั้นๆ ให้ได้รับการยอมรับในเบื้องต้นเสียก่อน จึงจะเป็นพื้นฐานของความพึงพอใจ

George D. Wagenhaim และ John H. Reurink (1991 : 263-266) กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้ องค์การประสบความสำเร็จในการทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจต่อการบริการขององค์กร คือ องค์กรจำเป็นต้อง ทราบถึงความต้องการของลูกค้า หรือผู้รับบริการ ถึงแม้ว่าความต้องการของลูกค้าจะเป็นเรื่อง слับซับซ้อน และเป็นเรื่องที่เฉพาะตัว แต่ก็สามารถระบุความต้องการทั่ว ๆ ไปของผู้บริการได้ดังนี้

1. ความต้องการข่าวสาร และการติดต่อสื่อสาร เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของ การบริการ ผู้รับบริการทุกคนมีความคาดหวังต่องค์กร ความคาดหวังที่จะอยู่บนมาตรฐานของการกระทำ และคำพูดของผู้ให้บริการ

2. ความต้องการในการตอบรับ หมายถึง ผู้ให้บริการจะตอบสนองผู้รับบริการอย่างไรรวมถึง การให้บริการอย่างไร

3. ความต้องการในการแก้ไขปัญหา ผู้ให้บริการควรที่จะสามารถแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ความต้องการที่ตรงต่อเวลา และความมั่นคงในการให้บริการ ผู้รับบริการต้องการได้รับ บริการที่เที่ยงตรงต่อเวลา และความมั่นใจว่าเป็นเมื่อเขามาขอรับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องจัดหาหรือ สามารถปฏิบัติการให้ตามความคาดหมาย

5. ความต้องการให้ผู้ให้บริการที่มีความสามารถ หมายถึง ผู้ให้บริการครัวมีหักษะในการปฏิบัติหน้าที่ มีความสามารถในการแก้ปัญหา

6. ความต้องการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง หรือให้มีความผิดพลาดน้อยที่สุด เพื่อผลจากความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน จะส่งผลต่อความไว้วางใจ และความเชื่อถือของผู้รับบริการ

7. ความต้องการการบริการที่สุภาพ และเป็นมิตร ผู้ให้บริการควรปฏิบัติต่อผู้มารับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนโนย และอัศจรรยาศักดิ์

Michael R. Solomon (1996 : 323) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของลูกค้าตัดสินได้จากความรู้สึก หรือทัศนคติโดยรวมของลูกค้า เกี่ยวกับสินค้า หรือบริการ เกี่ยวกับสินค้า หรือบริการหลังจากได้ซื้อหรือได้ใช้บริการไปแล้ว

การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

สาระ ไสยสมบัติ (2534, หน้า 39) กล่าวว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการจะเกิดขึ้น หรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์การ ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการ ในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจกระทำได้ หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดค่าตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประยุกต์ และมีประสิทธิภาพ อีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตภรรยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้นการวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำการอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

การวัดความพึงพอใจในบริการ มิลเล็ต (Millet อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2554, หน้า 17) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่า บริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยวัดจากการให้บริการอย่างเท่าเทียม คือ การบริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาค และเสมอหน้า ไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นใคร การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรึบต่ำ และความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากรวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ การให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสุมเส้า อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี คงจะผู้ประเมินได้นำเสนอผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ณัฐรุณพิริยะจีระอนันต์(2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการเทศบาลนครเชียงใหม่ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และกองคลัง ตามลำดับสำหรับกองสาธารณสุข และกองซ่าง พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อย ในรายละเอียดของงานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน สำหรับด้านกองคลัง พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากทุกงานยกเว้นด้านอาการฟ้าศัตรู งานพัฒนาชุมชน และงานสังคมส่งเสริมที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แต่สำหรับงานกองสาธารณสุขและกองซ่าง ในรายละเอียดของทุกงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในทุกด้าน สำหรับระดับความพึงพอใจด้านการบริการ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการ พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในเรื่องการติดต่อสื่อสารและสถานที่ ในระดับความพึงพอใจมากสำหรับด้านพนักงาน ด้านการบริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านค่าธรรมเนียม มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อย ตามลำดับสำหรับระดับปัญหาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัญหามากในด้านค่าธรรมเนียม ด้านการบริการ ด้านพนักงาน ด้านอุปกรณ์ ตามลำดับ และในด้านสถานที่ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการ อยู่ในระดับปัญหาน้อยตามลำดับ

ชัยณรงค์ ปัญหาราช (2552) ศึกษาเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อร่วบรวมปัญหาและอุปสรรคแนวทางแก้ปัญหาในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ก่อนมุ่งตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตการปกครองของเทศบาลเมืองคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือจำนวน 370 คน ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลผลการวิจัยพบว่า (1)ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศชาย มีอายุระหว่าง 21-24 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีอาชีพค้าขาย มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท (2) ระดับปัญหาในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวง ประกอบไปด้วย ด้านการสำรวจอาณาเขต และจัดตั้งชุมชนด้านการเลือกตั้ง และฝึกอบรมคณะกรรมการชุมชน ด้านการฝึกอบรม และเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน ด้านการสำรวจจัดเก็บบันทึกข้อมูล ความจำเป็นขั้นพื้นฐานด้านการสนับสนุนการจัดตั้งกลุ่มอาชีพและองค์กรสตรีด้านการฝึกอาชีพและพัฒนาอาชีพ ด้านการจัดตั้งกลุ่มวิสาหกิจชุมชนและกลุ่มออมทรัพย์ ด้านการจัดประชาคมทำแผนชุมชน ด้านการดำเนินการจัดโครงการชุมชนพอเพียง พนักงานภาคร่วมในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวงเป็นปัญหาที่ประชาชนต้องการให้พัฒนาอย่างเร่งด่วนตามลำดับ (3)ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าอยู่ที่ต่างกันมีระดับปัญหาในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวงที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย(2553, 43-47) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า 1.) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย 1.1) ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเข้มข้นในการให้บริการต่อประชาชน ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเข้มข้นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเข้มข้นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 46.02$) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบร้า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเข้มข้นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ การอำนวยความสะดวกและตรวจสอบความต้องการของประชาชน ($\bar{X} = 46.07$, ร้อยละ = 7680), การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน ($\bar{X} = 6.05$, ร้อยละ = 76-80) และ การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน ($\bar{X} = 6.01$, ร้อยละ = 76-80) 1.2) ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเข้มข้นในการให้บริการความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเข้มข้นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเข้มข้นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 6.08$) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบร้า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเข้มข้นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 6.16$, ร้อยละ = 76-80), ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 6.13$, ร้อยละ = 76-80), และ ด้านคุณภาพของการให้บริการ, ด้านความเข้มข้นในคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 6.10$, ร้อยละ = 76-80) .

อาการ ครรชา (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาของห้องถ่ายขององค์กรบริหารส่วนตำบลให้ตรง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม งานวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาห้องถ่าย ขององค์กรบริหารส่วนตำบลให้ตรง 2) เปรียบเทียบคุณลักษณะของประชาชนกับความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละด้านที่มีต่อการพัฒนาห้องถ่ายขององค์กรบริหารส่วนตำบลให้ตรง โดยวิธีการวิจัย เชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในตำบลให้ตรง จำนวน 132 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่าง อย่างง่าย สถิติที่ใช้เคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Tukey ผลการวิจัย พบร้า 1) ด้านการบริการภาำยในอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ด้านการบริการภาำยนอก โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และด้านสวัสดิการมีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมสุขภาพชีวิต ผู้สูงอายุและการอบรมเสริมสร้างความรู้แก่ осม. หรือผู้นำชุมชนหรือแก่น้ำสุขภาพ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ประชาชนต้องการให้องค์กรบริหารส่วนตำบลให้ตรงแก้ไขและปรับปรุง เนื่องจากการพัฒนาสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ เป็นต้น 2) ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะของประชาชนกับความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละด้านที่มีต่อการพัฒนาห้องถ่ายขององค์กรบริหารส่วนตำบลให้ตรง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน ด้านการบริการภาำยในและ ด้านสวัสดิการไม่มีความแตกต่างกัน อย่างน้อย 2 หมู่บ้าน ส่วนความพึงพอใจของประชาชน ด้านการบริการภาำยในและ ด้านสวัสดิการ

อำนวย บุญรัตน์ไมตรี และนิพนธ์ ไตรสรณ์กุล (2558) ได้ทำการศึกษาการบริหารงานบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีการบริหารเทศบาลตามมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณสุขด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า การบริหารงานสาธารณสุขมีความสำคัญมากในประเทศที่มีการปกครองในระบบประชาธิปไตย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรที่มีบทบาทหลักในการจัดทำบริการสาธารณสุข มีการบริหาร งานบริการสาธารณสุขท้องถิ่นมีลักษณะแตกต่างจากการบริหารงานบริการสาธารณสุขของรัฐบาลโดยทั่วไป ทั้งในด้านกระบวนการและผลงาน ซึ่งแนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับมาตรฐานการบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีการบริหาร เทศบาลตามมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณสุขด้านโครงสร้างพื้นฐาน เป็นแนวทางและการประยุกต์ใช้ในการบริหารงานสาธารณสุขของเทศบาลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย 1) ความหมายและลักษณะของการบริหารงานท้องถิ่น 2) ระบบมาตรฐานบริการสาธารณสุขของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3) การจัดทำบริการสาธารณสุข 4) องค์ประกอบของการจัดทำบริการสาธารณสุข 5) องค์ประกอบของการบริหาร เทศบาลตามมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณสุขด้านโครงสร้างพื้นฐาน

บдинทร์ บัวรอด (2559) ได้ทำการศึกษา การจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเมืองที่น่าอยู่และยั่งยืน พบร่วมกับกลุ่มที่ในการจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อความเป็นเมืองที่น่าอยู่และยั่งยืน โดยในอดีตที่ผ่านมานั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทหน้าที่ในการภาครัฐ ดูดสัมภាន เก็บขยะ ลอกคุกคอก จนกระทั่งช่วงยุคสมัยเปลี่ยนแปลงไป องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการจัดบริการสาธารณสุขให้กับประชาชนบนพื้นฐานของความพึงพอใจในการให้บริการระดับสูงสุด กลุ่มที่ในการจัดบริการสาธารณสุข เพื่อทำให้เมืองมีความน่าอยู่และยั่งยืน สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับแต่ละพื้นที่ ประกอบไปด้วย การควบคุมปัจจัยนำเข้า การบริหารจัดการพัฒนา การนำกลับมาใช้ใหม่ การจัดวางผังเมือง การบริหารจัดการระบบการจราจร การจัดสร้างพื้นที่สีเขียวเพื่อเสริมสร้างสุขภาพที่ดี การมีส่วนร่วมของประชาชนจะช่วยให้พัฒนาระบบ การจัดบริการสาธารณสุขเพื่อความเป็นเมืองที่น่าอยู่และยั่งยืนประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี

นันทุมิ อินทร์รัม(2560) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช อุดรธานี ผลการศึกษาค้นพบข้อสรุปคือความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก และมีเจ้าแนกดามเพค และระดับการศึกษา เมื่อเปรียบเทียบกัน ไม่มีความแตกต่างกัน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

วิคสตอร์ม(Wickstrom, 1971) ได้ศึกษาระดับและองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครู และความสัมพันธ์ระหว่างคุณครูกับนักเรียน อาชญากรรม การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับชั้น และตำแหน่ง ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้ครูพึงพอใจในการทำงานสูงสุด คือ ความรู้สึกได้รับความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ทำ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความรับผิดชอบงาน องค์ประกอบที่ทำให้ครูไม่พึงพอใจได้แก่ การไม่ประสบความสำเร็จ นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน และผลงานที่กระทบความเป็นอยู่ส่วนตัว ตัวแปรอื่น ๆ เช่น อายุ เพศ มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน

แอนเดอร์สัน(Anderson, 1995) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการรักษาพยาบาลในประเทศไทย เมื่อเทียบกับประเทศอเมริกา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนไม่พึงพอใจมากที่สุด ในด้านความสะดวกในการรับบริการและค่าใช้จ่ายในการรับบริการ

สตัมป์และคณะ(Stump and others, 1995) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยสูงอายุต่อการบริการรักษาพยาบาลของศูนย์บริการสุขภาพในเขตเทศบาลประเทศสารานรัฐอินเดีย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ป่วยสูงอายุส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากแพทย์ในด้านความรู้และทักษะในการรักษา ความมืออาชีวศัย ความเคราะห์นับถือ ให้เกียรติ ความเป็นมิตร การรับฟังความคิดเห็นและตอบข้อสงสัยของผู้ป่วย ตลอดจนได้รับคำแนะนำจากแพทย์

สติปาก(Stipak, 2004) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่นในครลอสแอนเจลิส ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่นลอสแอนเจลิส โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากในด้านเจ้าหน้าที่ สนับสนุน สาธารณะ และการกำจัดขยะของเมือง

chan his yu, hsiu-chen & huang (2006) ได้ศึกษา เรื่อง คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจของลูกค้าและความจงรักภักดีต่อ Taiwanese Leisure Industry วัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าและความภักดี ต่ออุตสาหกรรมการบันเทิงเพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการผลการวิจัย พบว่า ความสัมพันธ์เป็นที่น่าพอใจ ทั้งคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจของลูกค้า และความจงรักภักดีของ อุตสาหกรรม

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง คณะผู้ประเมินกำหนด ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสุมเส้า อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี มีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง 4 องค์ประกอบ คือ (1)ด้านขั้นตอนการให้บริการ (2)ด้านช่องทางการให้บริการ (3)ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ(4)ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษา ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสุมเส้า อำเภอเพียง จังหวัดอุดรธานี ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์กรบริหารส่วนตำบลสุมเส้า อำเภอเพียง จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ และ นำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติงานแก่น่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงบรรยาย คณผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจนี้ คือ ประชาชนที่ไปใช้บริการของ องค์กรบริหารส่วนตำบลสุมเส้า อำเภอเพียง จังหวัดอุดรธานี

กลุ่มตัวอย่างที่เลือกมาเป็นตัวแทนประชากรที่ต้องการศึกษา โดยเป็นประชาชนที่ไปใช้ บริการของหน่วยงาน ในปีงบประมาณ 2564 ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยการแจกและเก็บแบบสอบถามจากประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวน 400 คน ประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จำนวน 5 งานบริการ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 แบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามสร้างขึ้นตามแนววัสดุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยจะเป็น คำถามปลายปิด และเป็นคำถามแบบมาตราประมินค่า โดยแบบสอบถาม แบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายปิด มีทั้งหมด 4 ข้อ ลักษณะเป็นตรวจสอบรายการ (Checklist) ประกอบด้วย เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, และอาชีพ
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรบริหารส่วน ตำบลสุมเส้า อำเภอเพียง จังหวัดอุดรธานี ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 22 ข้อ จำแนกตามระดับความ พึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยสร้างแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งเป็นระดับการวัดประเภทช่วง (Interval Scale) ได้แก่ คะแนน 1= พึงพอใจต้นน้อยที่สุด 2= พึง พพอใจระดับน้อย 3= พึงพอใจระดับปานกลาง 4= พึงพอใจระดับมาก และ 5= พึงพอใจระดับมากที่สุด คำถามครอบคลุมในเนื้อหาความพึงพอใจต่องานบริการ 4 ด้าน คือ

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด โดยถามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน

3 ข้อ ดังนี้

1. จุดเด่นของการให้บริการที่ทำนักศึกประทับใจที่สุด
2. จุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการ
3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การวัดผลประเมินความพึงพอใจ

ในการวัดระดับความพึงพอใจเป็นแบบสอบถามมาตรฐานค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิกเกอร์ (Likert Scale) โดยกำหนดน้ำหนักคะแนนออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งได้กำหนดค่าของระดับความคิดเห็นดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับมาก
- 3 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับน้อยที่สุด

สำหรับเกณฑ์ในการประเมินค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ได้นำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ของเบสท์ และคาห์น (Best & Kahn, 1993) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.51-5.00	มีความพึงพอใจต่องานบริการมากที่สุด
3.51-4.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการมาก
2.51-3.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการปานกลาง
1.51-2.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการน้อย
1.00-1.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการน้อยที่สุด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการในครั้งนี้ คณะผู้ศึกษา ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยเก็บจากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละประเภทงานที่ให้บริการ ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การประเมินในครั้งนี้จะทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจและสำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งทำตามข้อมูลทั้งนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ หากความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล สุมเส้า อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอน การให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกใช้การหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคำตอบแต่ละข้อและแต่ละด้าน แล้วแปรผลตามเกณฑ์ของเบสท์และคาห์น (Best & Kahn, 1993) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.51–5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.51–4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมาก
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.51–3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับปานกลาง
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.51–2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับน้อย
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00–1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับน้อยที่สุด

นำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ 20 ได้ร้อยละออกมาระบันนำไปเทียบหาค่าคะแนน ตามเกณฑ์ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	ระดับคะแนน 10
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 95	ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 90	ระดับคะแนน 8
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 85	ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 80	ระดับคะแนน 6
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 75	ระดับคะแนน 5
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 70	ระดับคะแนน 4
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 65	ระดับคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 60	ระดับคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 55	ระดับคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจ น้อยกว่าร้อยละ 50	ระดับคะแนน 0

ตอนที่ 3 ข้อมูลการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสุมเส้า อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการสรุปจากความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ในเรื่องจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้มาใช้บริการรู้สึกประทับใจที่สุด จุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยการวิเคราะห์เนื้อหา(Content Analysis) และสรุปเป็นแบบพร้อมนา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กรบริหารส่วนตำบลสุมเส้า อำเภอเพญ จังหวัดอุดรธานี ในการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านซ่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสุมเส้า อำเภอเพญ จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อ ขอรับบริการ เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผล การวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ ของการวิจัยที่กำหนดไว้โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยาย แบ่งออกเป็นหัวข้อต่อไปนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวม
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านรายได้หรือภาษี
- 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านโยธา
- 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านสาธารณสุข
- 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4.7 การพรรณนาความคิดเห็น ในข้อเสนอแนะของประชาชนผู้มาใช้บริการ
- 4.8 ข้อเสนอแนะ

เพื่อความสะดวกในการเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูล คงจะดีหากจะได้นำอักษรย่อและสัญลักษณ์ทางสถิตามาใช้ดังนี้

- \bar{X} = ค่าหมายเฉลี่ย (Means)
S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n = จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

การนำเสนอค่า (\bar{X}) ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์กรบริหารส่วนตำบลสุมเส้า อำเภอเพญ จังหวัดอุดรธานี พิจารณาโดยค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามเทียบกับคะแนนเฉลี่ยตามเกณฑ์ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
4.51-5.00	มีความพึงพอใจต่องานบริการในระดับมากที่สุด
3.51-4.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการในระดับมาก
2.51-3.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการในระดับปานกลาง
1.51-2.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการในระดับน้อย
1.00-1.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการในระดับน้อยที่สุด

4.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวม

ตารางที่ 1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ ในภาพรวม
จำแนกตามงานบริการ (n=400)

ความพึงพอใจต่องานบริการ ในภาพรวม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.69	.57	มากที่สุด	93.80
2. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	4.67	.47	มากที่สุด	93.40
3. งานบริการด้านโยธา	4.65	.59	มากที่สุด	93.00
4. งานบริการด้านสาธารณสุข	4.73	.43	มากที่สุด	94.60
5. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.68	.62	มากที่สุด	93.60
รวม	4.68	.54	มากที่สุด	93.60

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ทั้ง 4 งานบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$)
คิดเป็นร้อยละ 93.60

หากพิจารณาแต่ละงานบริการพบว่าผู้รับบริการ มีความพึงพอใจสูงสุดคือ งานบริการด้านสาธารณสุข
ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.60 รองลงมาคือ
งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) คิดเป็นร้อยละ
93.80 งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด อยู่ในระดับมาก
ที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) คิดเป็นร้อยละ 93.60 งานบริการด้านรายได้หรือภาษี ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) คิดเป็นร้อยละ 93.40 และงานบริการด้านโยธา ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับ
มากที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) คิดเป็นร้อยละ 93.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม

จำแนกตามรายด้าน(g=400)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.65	.51	มากที่สุด	93.00
2. ช่องทางการให้บริการ	4.64	.57	มากที่สุด	92.80
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	.47	มากที่สุด	95.00
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.68	.56	มากที่สุด	93.60
รวม	4.68	.53	มากที่สุด	93.60

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมทุกประเด็น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) คิดเป็น
ร้อยละ 93.60

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) คิดเป็นร้อยละ 93.60 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความ
พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) คิดเป็นร้อยละ 93.00 และด้านช่องทางการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ
อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) คิดเป็นร้อยละ 92.80 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 3 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ($n=80$)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	43	53.75
หญิง	37	46.25
รวม	80	100.00
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	13	16.25
21-30 ปี	15	18.75
31-50 ปี	34	42.50
51-60 ปี	13	16.25
60 ปีขึ้นไป	5	6.25
รวม	80	100.00
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	14	17.50
มัธยมศึกษาตอนต้น	19	23.75
มัธยมปลาย/ปวช.	15	18.75
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	20	25.00
ปริญญาตรี	10	12.50
สูงกว่าปริญญาตรี	2	2.50
รวม	80	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงาน	7	8.75
ธุรกิจ		
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	21	26.25
เกษตรกร	12	15.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	8	10.00
นักเรียน/นักศึกษา	16	20.00
รับจ้างทั่วไป	12	15.00
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	4	5.00
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 53.75 อายุอยู่ในช่วง 31-50 ปี ร้อยละ 42.50 ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวท./ปวส. ร้อยละ 25.00 อาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ ร้อยละ 26.25

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ($n=80$)
ในภาพรวมงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.71	.54	มากที่สุด	94.20
2. ช่องทางการให้บริการ	4.68	.61	มากที่สุด	93.60
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	.48	มากที่สุด	94.80
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	.66	มากที่สุด	92.80
รวม	4.69	.57	มากที่สุด	93.80

จากตารางที่ 4 พบร่วมกัน 4 ขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) คิดเป็นร้อยละ 93.80

เมื่อพิจารณาตามประเด็นความพึงพอใจพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.80 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.20

ตารางที่ 5-8 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ

จำแนกตามแต่ละประเด็นเป็นรายข้อของงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ($n=80$)

ขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.60	.70	มากที่สุด	92.00
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.69	.54	มากที่สุด	93.80
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.70	.58	มากที่สุด	94.00
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.78	.42	มากที่สุด	95.60
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.75	.52	มากที่สุด	95.00
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.74	.50	มากที่สุด	94.80
รวม	4.71	.54	มากที่สุด	94.20

จากตารางที่ 5 พบร่วมกัน 6 ขั้นตอนการให้บริการโดยรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 รองลงมาคือ ข้อ 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.00

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ($n=80$)

ช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อย ละ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	4.65	.68	มากที่สุด	93.00
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	4.70	.62	มากที่สุด	94.00
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.66	.59	มากที่สุด	93.20
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.70	.56	มากที่สุด	94.00
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.66	.62	มากที่สุด	93.20
รวม	4.68	.61	มากที่สุด	93.60

จากตารางที่ 6 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) คิดเป็นร้อยละ 93.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว และข้อ 4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) คิดเป็นร้อยละ 94.00 รองลงมาคือ ข้อ 3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ และข้อ 5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) คิดเป็นร้อยละ 93.20

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ($n=80$)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อย ละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทดของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	.46	มากที่สุด	95.20
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	4.74	.47	มากที่สุด	94.80
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมของเจ้าหน้าที่	4.75	.46	มากที่สุด	95.00
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	4.74	.47	มากที่สุด	94.80
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.73	.48	มากที่สุด	94.60
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.74	.52	มากที่สุด	94.80
รวม	4.74	.48	มากที่สุด	94.80

จากตารางที่ 7 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทดของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 รองลงมาคือข้อ 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.00

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวก(ก=80)

สิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.71	.60	มากที่สุด	94.20
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องของมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	4.65	.68	มากที่สุด	93.00
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องของมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	4.60	.69	มากที่สุด	92.00
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	4.58	.74	มากที่สุด	91.60
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.66	.59	มากที่สุด	93.20
รวม	4.64	$.66$	มากที่สุด	92.80

จากการที่ 8 พบร่วมกันความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) คิดเป็นร้อยละ 92.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.20 รองลงมาคือ ข้อ 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) คิดเป็นร้อยละ 93.20

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 9 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล (n=80)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	57	71.25
หญิง	23	28.75
รวม	80	100.00
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	0	-
21-30 ปี	23	28.75
31-50 ปี	39	48.75
51-60 ปี	18	22.50
60 ปีขึ้นไป	0	-
รวม	80	100.00
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	71	88.75
มัธยมศึกษาตอนต้น	2	2.50
มัธยมปลาย/ปวช.	0	-
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	1	1.25
ปริญญาตรี	6	7.50
สูงกว่าปริญญาตรี	0	-
รวม	80	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1	1.25
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	4	5.00
เกษตรกร	62	77.50
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	0	-
นักเรียน/นักศึกษา	1	1.25
รับจ้างทั่วไป	12	15.00
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษยณ	0	-
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 71.25 อายุอยู่ในช่วง 31- 50 ปี ร้อยละ 48.75 ระดับการศึกษาประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 88.75 อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 77.50

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ($n=80$)
ในภาพรวมงานบริการด้านรายได้หรือภาษี

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.65	.49	มากที่สุด	93.00
2. ช่องทางการให้บริการ	4.59	.50	มากที่สุด	91.80
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	.40	มากที่สุด	95.80
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	.48	มากที่สุด	92.80
รวม	4.67	.47	มากที่สุด	93.40

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) คิดเป็นร้อยละ 93.40

เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อย 95.80 รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) คิดเป็นร้อย 93.00

ตารางที่ 11-14 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ จำแนกตามแต่ละประเด็นเป็นรายข้อของงานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ($n=80$)

ขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.68	.47	มากที่สุด	93.60
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.59	.50	มากที่สุด	91.80
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.69	.49	มากที่สุด	93.80
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.69	.52	มากที่สุด	93.80
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.68	.47	มากที่สุด	93.60
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมสม่ำเสมอความต้องการของผู้รับบริการ	4.59	.50	มากที่สุด	91.80
รวม	4.65	.49	มากที่สุด	93.00

จากตารางที่ 11 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) คิดเป็นร้อยละ 93.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และข้อ 4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) คิดเป็นร้อย 93.80 รองลงมาคือ ข้อ 1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว และข้อ 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) คิดเป็นร้อยละ 93.60

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ($n=80$)

ช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	4.58	.52	มากที่สุด	91.60
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	4.59	.50	มากที่สุด	91.80
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.63	.49	มากที่สุด	92.60
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.60	.49	มากที่สุด	92.00
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.55	.50	มากที่สุด	91.00
รวม	4.59	.50	มากที่สุด	91.80

จากตารางที่ 12 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) คิดเป็นร้อยละ 91.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมาคือ ข้อ 4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) คิดเป็นร้อยละ 92.00

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ($n=80$)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทดของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	.30	มากที่สุด	98.00
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	4.84	.37	มากที่สุด	96.80
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมของเจ้าหน้าที่	4.85	.36	มากที่สุด	97.00
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	4.79	.41	มากที่สุด	95.80
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.68	.47	มากที่สุด	93.60
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.70	.46	มากที่สุด	94.00
รวม	4.79	.40	มากที่สุด	95.80

จากตารางที่ 13 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทดของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$) คิดเป็นร้อยละ 98.00 รองลงมาคือ ข้อ 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.00

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(g=80)

สิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.66	.48	มากที่สุด	92.20
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	4.63	.49	มากที่สุด	92.60
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	4.68	.47	มากที่สุด	93.60
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	4.63	.49	มากที่สุด	92.60
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.61	.49	มากที่สุด	92.20
รวม	4.64	$.48$	มากที่สุด	92.80

จากตารางที่ 14 พบร่วมกันว่าความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) คิดเป็นร้อยละ 92.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) คิดเป็นร้อยละ 93.60 รองลงมาคือ ข้อ 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) คิดเป็นร้อยละ 92.20

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านโยธา

ตารางที่ 15 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ($n=80$)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	33	41.25
หญิง	47	58.75
รวม	80	100.00
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	1	1.25
21-30 ปี	14	17.50
31-50 ปี	30	37.50
51-60 ปี	19	23.75
60 ปีขึ้นไป	16	20.00
รวม	80	100.00
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	10	12.50
มัธยมศึกษาตอนต้น	11	13.75
มัธยมปลาย/ปวช.	9	11.25
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	27	33.75
ปริญญาตรี	26	32.50
สูงกว่าปริญญาตรี	0	-
รวม	80	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	9	11.25
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	18	22.50
เกษตรกร	18	22.50
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	11	13.75
นักเรียน/นักศึกษา	1	1.25
รับจ้างทั่วไป	15	18.75
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษตร	8	10.00
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 15 พบร่ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.75 อายุอยู่ในช่วง 31.50 ปี ร้อยละ 37.50 ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวท./ปวส. ร้อยละ 33.75 อาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ และเกษตรกร ร้อยละ 22.50

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ($n=80$)
ในการทำงานบริการงานบริการด้านโยธา

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.64	.61	มากที่สุด	92.80
2. ช่องทางการให้บริการ	4.61	.63	มากที่สุด	92.20
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.71	.54	มากที่สุด	94.20
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	.58	มากที่สุด	92.80
รวม	4.65	.59	มากที่สุด	93.00

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) คิดเป็นร้อยละ 93.00

เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.20 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) คิดเป็นร้อยละ 92.80

ตารางที่ 17-20 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ
จำแนกตามแต่ละประเด็นเป็นรายข้อของงานบริการด้านโยธา
ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ($n=80$)

ขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.66	.55	มากที่สุด	92.20
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.60	.61	มากที่สุด	92.00
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ข้อแจ้ง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	4.58	.63	มากที่สุด	92.60
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.70	.58	มากที่สุด	94.00
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.66	.62	มากที่สุด	93.20
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมสมต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	4.63	.64	มากที่สุด	92.60
รวม	4.64	.61	มากที่สุด	92.80

จากตารางที่ 17 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) คิดเป็นร้อยละ 92.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) คิดเป็นร้อยละ 94.00 รองลงมาคือ ข้อ 1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว และข้อ 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) คิดเป็นร้อยละ 93.20

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ($n=80$)

ช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	4.65	.55	มากที่สุด	93.00
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	4.59	.65	มากที่สุด	91.80
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.53	.71	มากที่สุด	90.60
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.63	.62	มากที่สุด	92.60
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.64	.62	มากที่สุด	92.80
รวม	4.61	.63	มากที่สุด	92.20

จากการที่ 18 พบร่วม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) คิดเป็นร้อยละ 92.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) คิดเป็นร้อยละ 93.00 รองลงมาคือ ข้อ 5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) คิดเป็นร้อยละ 92.80

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ($n=80$)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	.48	มากที่สุด	95.20
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	4.70	.54	มากที่สุด	94.00
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมของเจ้าหน้าที่	4.63	.60	มากที่สุด	92.60
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	4.66	.62	มากที่สุด	93.20
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.78	.48	มากที่สุด	95.60
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.74	.55	มากที่สุด	94.80
รวม	4.71	.54	มากที่สุด	94.20

จากการที่ 19 พบร่วม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 รองลงมาคือ ข้อ 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(k=80)

สิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.64	.53	มากที่สุด	92.80
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	4.63	.58	มากที่สุด	92.60
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ เพียงพอต่อการให้บริการ	4.56	.65	มากที่สุด	91.20
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	4.70	.58	มากที่สุด	94.00
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.66	.55	มากที่สุด	93.20
รวม	4.64	.58	มากที่สุด	92.80

จากตารางที่ 20 พบร่วมกันว่าความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) คิดเป็นร้อยละ 92.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) คิดเป็นร้อยละ 94.00 รองลงมาคือ 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) คิดเป็นร้อยละ 93.20

4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 27 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ($n=80$)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	38	47.50
หญิง	42	52.50
รวม	80	100.00
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	2	2.50
21-30 ปี	25	31.25
31-50 ปี	31	38.75
51-60 ปี	14	17.50
60 ปีขึ้นไป	8	10.00
รวม	80	100.00
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	18	22.50
มัธยมศึกษาตอนต้น	26	32.50
มัธยมปลาย/ปวช.	20	25.00
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	7	8.75
ปริญญาตรี	9	11.25
สูงกว่าปริญญาตรี	0	-
รวม	80	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	6	7.50
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	19	23.75
เกษตรกร	18	22.50
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	7	8.75
นักเรียน/นักศึกษา	7	8.75
รับจ้างทั่วไป	18	22.50
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษตร民	5	6.25
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.50 อายุอยู่ในช่วง 31-50 ปี ร้อยละ 38.75 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 32.50 อาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ ร้อยละ 23.75

ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ($n=80$)
ในภาพรวมงานบริการด้านสาธารณสุข

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.57	.50	มากที่สุด	91.40
2. ช่องทางการให้บริการ	4.71	.46	มากที่สุด	94.20
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	.38	มากที่สุด	96.40
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	.40	มากที่สุด	96.20
รวม	4.73	.43	มากที่สุด	94.60

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวม อญในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.60

เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20

ตารางที่ 29-32 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ
จำแนกตามแต่ละประเด็นเป็นรายข้อของงานบริการด้านสาธารณสุข
ตารางที่ 29 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ($n=80$)

ขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.60	.49	มากที่สุด	92.00
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.51	.50	มากที่สุด	90.20
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.58	.50	มากที่สุด	91.60
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.56	.50	มากที่สุด	91.20
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.60	.49	มากที่สุด	92.00
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.59	.50	มากที่สุด	91.80
รวม	4.57	.50	มากที่สุด	91.60

จากตารางที่ 29 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) คิดเป็นร้อยละ 91.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว และ ข้อ 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) คิดเป็นร้อยละ 92.00 รองลงมาคือ ข้อ 6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) คิดเป็นร้อยละ 91.80

ตารางที่ 30 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ($n=80$)

ช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	4.66	.48	มากที่สุด	93.20
2. มีช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	4.66	.48	มากที่สุด	93.20
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.75	.44	มากที่สุด	95.00
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.75	.44	มากที่สุด	95.00
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.70	.46	มากที่สุด	94.00
รวม	4.71	.46	มากที่สุด	94.20

จากตารางที่ 30 พบร่วมกันว่าความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ และ ข้อ 4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมาคือ ข้อ 5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) คิดเป็นร้อยละ 94.00

ตารางที่ 31 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ($n=80$)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	.38	มากที่สุด	96.60
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	4.83	.38	มากที่สุด	96.60
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมของเจ้าหน้าที่	4.84	.37	มากที่สุด	96.80
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	4.81	.39	มากที่สุด	96.20
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.83	.38	มากที่สุด	96.60
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.81	.39	มากที่สุด	96.20
รวม	4.82	.38	มากที่สุด	96.40

จากตารางที่ 31 พบร่วมกันว่าความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมาคือ ข้อ 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อ 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ และข้อ 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.60

ตารางที่ 32 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวก($n=80$)

สิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.80	.40	มากที่สุด	96.00
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	4.83	.38	มากที่สุด	96.60
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	4.83	.38	มากที่สุด	96.60
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	4.79	.41	มากที่สุด	95.80
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.80	.40	มากที่สุด	96.00
รวม	4.81	.40	มากที่สุด	96.20

จากตารางที่ 32 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย และข้อ 3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมาคือ 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย และ ข้อ 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00

4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการการสังคม
ตารางที่ 21 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ($n=80$)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	41	51.25
หญิง	39	48.75
รวม	80	100.00
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	1	1.25
21-30 ปี	31	38.75
31-50 ปี	16	20.00
51-60 ปี	27	33.75
60 ปีขึ้นไป	5	6.25
รวม	80	100.00
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	27	33.75
มัธยมศึกษาตอนต้น	31	38.75
มัธยมปลาย/ปวช.	13	16.25
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	5	6.25
ปริญญาตรี	4	5.00
สูงกว่าปริญญาตรี	0	-
รวม	80	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1	1.25
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	10	12.50
เกษตรกร	42	52.50
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	9	11.25
นักเรียน/นักศึกษา	0	-
รับจ้างทั่วไป	18	22.50
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษยณ	0	-
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 51.25 อายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี ร้อยละ 38.75 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 38.75 อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 52.50

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ($n=80$)
ในกิจกรรมงานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการการสังคม

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.69	.59	มากที่สุด	93.80
2. ช่องทางการให้บริการ	4.64	.67	มากที่สุด	92.80
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.70	.57	มากที่สุด	94.00
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.67	.67	มากที่สุด	93.40
รวม	4.68	.62	มากที่สุด	93.60

จากตารางที่ 22 พบร่วมกันว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) คิดเป็นร้อยละ 93.60

เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) คิดเป็นร้อยละ 94.00 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) คิดเป็นร้อยละ 93.80

ตารางที่ 23-26 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ

จำแนกตามแต่ละประเด็นเป็นรายข้อของงานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการการสังคม

ตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ($n=80$)

ขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.71	.53	มากที่สุด	94.20
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.73	.59	มากที่สุด	94.60
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.73	.53	มากที่สุด	94.60
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.64	.66	มากที่สุด	92.80
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.70	.54	มากที่สุด	94.00
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.64	.66	มากที่สุด	92.80
รวม	4.69	.59	มากที่สุด	93.80

จากตารางที่ 23 พบร่วมกันว่าความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) คิดเป็นร้อยละ 93.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ และข้อ 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.60 รองลงมาคือ ข้อ 1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.20

ตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ($n=80$)

ช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	4.61	.65	มากที่สุด	92.20
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	4.61	.68	มากที่สุด	92.20
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.68	.63	มากที่สุด	93.60
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.63	.74	มากที่สุด	92.60
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.68	.65	มากที่สุด	93.60
รวม	4.64	.67	มากที่สุด	92.80

จากตารางที่ 24 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) คิดเป็นร้อยละ 92.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ และ ข้อ 5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) คิดเป็นร้อยละ 93.60 รองลงมาคือ 4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.60

ตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ($n=80$)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	.55	มากที่สุด	94.60
2. ความمهماสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	4.65	.60	มากที่สุด	93.00
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมของเจ้าหน้าที่	4.69	.65	มากที่สุด	93.80
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	4.73	.53	มากที่สุด	94.60
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.71	.58	มากที่สุด	94.20
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.73	.53	มากที่สุด	94.60
รวม	4.70	.57	มากที่สุด	94.00

จากตารางที่ 25 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) คิดเป็นร้อยละ 94.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อ 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี และข้อ 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.60 รองลงมาคือ ข้อ 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.20

ตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวก($n=80$)

สิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและ เต้าใจง่าย	4.55	.74	มากที่สุด	91.00
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	4.71	.73	มากที่สุด	94.20
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	4.74	.65	มากที่สุด	94.80
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	4.66	.53	มากที่สุด	93.20
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.69	.65	มากที่สุด	93.80
รวม	4.67	.66	มากที่สุด	93.40

จากตารางที่ 26 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) คิดเป็นร้อย 93.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.80 รองลงมาคือ ข้อ 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.20

4.7 การพرسนหาความคิดเห็นในข้อเสนอแนะของประชาชนผู้มาใช้บริการ

1. “จุดเด่น” ของการให้บริการที่ท่านรู้สึกประทับใจที่สุด

- เจ้าหน้าที่กองสาธารณสุขยิ้มแย้มแจ่มใส อธิบายศัดสิ้น มีความเป็นมิตร ในสำนักงานมีสีเขียว ร่มรื่น สวยงาม การออกแบบสถานที่ได้ดีเยี่ยม รวดเร็ว

2. “จุดที่ควรปรับปรุง” ของการให้บริการ

- อุปกรณ์ไม่เพียงพอ

3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ไม่มีผู้ให้ข้อเสนอแนะ

4.8 ข้อเสนอแนะ

4.7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ พบร่างค์การบริหารส่วนตำบลสุมเส้า อำเภอเพญ จังหวัดอุดรธานี มีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ หากปรับปรุงเพิ่มเติมเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการเพิ่มมากขึ้น ได้แก่

- 1) ควรจัดทำป้ายประกาศขั้นตอน/หรือเอกสารแนะนำการมาติดต่อขอรับบริการในงานต่าง ๆ ให้ชัดเจน ทั่วถึง และเพียงพอต่อการให้บริการมากขึ้น
- 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการควรเพิ่มหรือปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
- 3) ปรับปรุงและพัฒนาห้องน้ำให้สะอาดอยู่เสมอ และเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน
- 4) ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้เข้ารับการอบรม สัมมนา หรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจากหน่วยงานอื่น ๆ อย่างต่อเนื่องเป็นประจำ
- 5) ควรจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ และเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่จะสามารถเอื้ออำนวยความสะดวกในงานด้านบริการ

4.7.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสุมเส้า อำเภอเพญ จังหวัดอุดรธานี รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ อย่างเป็นระบบ เพื่อยกระดับการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 2) ควรเพิ่มระยะเวลาจัดทำวิจัยให้เริ่มตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ เพื่อให้ข้อมูลมีความชัดเจนยิ่งขึ้น
- 3) ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของบุคลากรขององค์กรบริหารส่วนตำบลสุมเส้า อำเภอเพญ จังหวัดอุดรธานี อย่างเป็นระบบ

เอกสารอ้างอิง

เอกสารอ้างอิง

- แก้วมณี กิ้งเงิน. (2549). คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลสุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.). (2547). การสร้างความพึงพอใจต่อการรับบริการ
ของประชาชน. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- จิตาภา ไหญโสmanang. (2549). คุณภาพบริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี.
การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2540). “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ” ในเอกสารการสอน
ชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1. นนทบุรี: สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุขุมวิท
- ชิษณุทัศน์ พิชยประภาพัฒน์. (2558). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาตรีค่าสาร์มมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ดนัย เทียนพูน. (2545). การออกแบบและพัฒนาความรู้ในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ:
นา gó กด้า จำกัด.
- นายิกา เติดขุนทด. (2549). ห้องสมุดกับการบริการคุณภาพ. วารสารอินฟอร์มเมชั่น. 13(2),
70-84 กรกฎาคม-ธันวาคม.
- นันทวุฒิ อินทร์งาม. (2560). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา
มหาวิทยาลัยสุขุมวิท จังหวัดอุดรธานี อุดรธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2556). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บังอร รัตนณี และ กันยา เจริญฤทธิ์. (2551). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อ
งานบริการการศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
พระนครเหนือ. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- บุญชุม ศรีสะอด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวิริยาสาส์น
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ด้วยยากทำ). กรุงเทพฯ:
สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ปิยะนุช สุจิต. (2553). ความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ. กรุงเทพฯ: ศูนย์วิทยบริการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โภคากุล. (2546). ขั้นตอนของคุณภาพบริการ โปรดักส์ทิวตี้.
- สารจุฬาคุณภาพ: ฉบับที่ 4,1-2.
- พิรศิทธิ์ คำนวนศิลป์. (2541). การบริการสู่ความเป็นเลิศ. หนังสือที่ระดับประจําปี เล่มที่ 10
กรุงเทพฯ. สถาบันข้าราชการพลเรือน.

- มยุรา ชูทอง. (2550). คุณภาพการให้บริการของบุคลากรองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- รัตนะ บัวสนธ. (2556). วิจัยเชิงคุณภาพทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ลักษณวรรณ พวงไม้มั่ง. (2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราชภารังษีพิทักษ์ป่าประจำ
หน่วยป้องกันรักษาป่าจังหวัดแพร. วิทยานิพนธ์ปริญญาศาสตร์มหาบัณฑิต
- สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรป่าไม้ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ว.วชิรเมธ. (2552). “งานสัมฤทธิ์ชีวิตรื่นรมย์”. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ปราณ พับลิชชิ่ง จำกัด
- วรัชยา ศิริรัตน์. (2547). การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของงานบริการการศึกษาคณะ
รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, วารสารวิจัย 7(2), 149.
- วสันต์ รักแผ่น. (2550). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี.
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
- มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
- วันชัย แก้วศิริโภล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน
เขตทุ่งครุกรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต
- สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วารินทร์ สินสูงสุด. (2549). การบริการของโรงพยาบาล. กรุงเทพฯ: วันทิพย์.
- วิทูรย์ สิมิโชคดี. (2544). คุณภาพคือความยั่งยืน. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- วิสาขा ลายชื่น. (2548). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริษัทหลักทรัพย์ไทย
ในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีรพงษ์ เอเลิมติระรัตน์. (2543). คุณภาพในการบริการ 1. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.
- สมศักดิ์ จุมทอง. (2528). ความคิดเห็นของผู้บริหารและอาจารย์ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของ
ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตการศึกษา 6.
- วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมชาติ กิจยรยง. (2555). สร้างชีวิต สร้างธุรกิจ ด้วยบริการ. กรุงเทพฯ: คอนเซ็ปท์พรีนท์ จำกัด
- สมบัติ สาสีสาร. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
- สาขาวิชาบริหารจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคส์ดีไม้ลับการตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ:
ยูบีซีแอคท บุ๊คส์.
- สาริก ไสสมบัติ. (2551). ความพึงพอใจในการทำงานของครุਆจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัด
กรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. ปริญญาพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต
- สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยคริสต์วิทยาลัยมหาสารคาม.

- สมิต สัขณุกร. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: วิญญาณ.
- สุขลันต์ บุณย האר. (2549). การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ในปกครองจังหวัดนนทบุรี. นนทบุรี: ปกครองจังหวัดนนทบุรี
- สุขุม นวสกุล. (2538). การทำงานที่ดีต้องมีหัวใจบริการ. กรุงเทพฯ: ธรรมนิติ
- สุดาดวง เรืองธุจิระ. (2541). หลักการตลาด. พิมพครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: ประกายพรึก.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). ปัญหาพิเศษปริญญาธุรัศ្សประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา
- สิน พันธุ์พินิจ. (2549). เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน.
- สุภางค์ จันทวนิช. (2549). วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ. พิมพครั้งที่ 14. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุมาลี สังข์ศรี. (2546). การจัดการศึกษานอกระบบด้วยวิธีการศึกษาทางไกลเพื่อการศึกษาตลอดชีวิต: นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ศิริอัจฉรา ทิพย์วงศ์. (2550). คุณภาพการให้บริการของบุคลากรองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- Applewhite, P. B. (1965). *Organization Behavior* Englewook Cliffs. New York : Prentice Hall.
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing management: Analyzing consumer marketing and Buyer behavior* (The Millennium). New Jersey: Prentice Hall
- Millet, John D. 1954. *Management in the Public Service*. New York : McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, .: 41 - 50.
- Parasuraman, Berry and Zeithaml. 1990. "Understanding Customer Expectations of Service." *Sloan Management Review*.
- Stanton, E. J. (1994). *Personnel Management Competencies of Selected Public School Superintendents*. Doctoraldissertation, Education of doctor, Education Administartion. University of South Dakota

ภาคผนวก



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์กรบริหารส่วนตำบลสุมเส้า อำเภอเพญ จังหวัดอุดรธานี
งานบริการด้าน.....ประจำปีงบประมาณ 2564

กอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมายหมาวย ✓ ใน □ ที่ท่านต้องการหรือเติมคำลงในช่องว่าง

1. เพศ

- 1. ชาย
- 2. หญิง

2. อายุ

- 1. ไม่เกิน 20 ปี
- 2. 21-30 ปี
- 3. 31-50 ปี
- 4. 51-60 ปี
- 5. 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- 1. ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน
- 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
- 3. มัธยมปลาย/ปวช.
- 4. อนุปริญญา/ปวท/ปวส.
- 5. ปริญญาตรี
- 6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- 1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- 2. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
- 3. เกษตรกร
- 4. พนักงานบริษัท
- 5. นักเรียน/นักศึกษา
- 6. รับจ้างทั่วไป
- 7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษตร

ขอขอบคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม 😊

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ด้านที่	ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
1.	ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1	การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
1.2	ความรวดเร็วในการให้บริการ					
1.3	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
1.5	ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
1.6	ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสม					
2.	ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ					
2.2	ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว					
2.3	มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
2.4	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
2.5	มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ					
3.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.2	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่					
3.3	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่					
3.4	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี					
3.5	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
3.6	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
4.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1	มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย					
4.2	มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย					
4.3	มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ					
4.4	มีสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ฯลฯ					
4.5	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระยะเบื้องต้น สะดวกต่อการใช้บริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

3.1 “จุดเด่น” ของการให้บริการที่ท่านรู้สึกประทับใจที่สุด.....

3.2 “จุดที่ควรปรับปรุง” ของการให้บริการ.....

3.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....