



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัด เทศบาลตำบลโนนทอง โทร.๐๔๒ ๒๑๙๘๓๖

ที่ อค.๘๑๙๐๑/ ๗๑๕

วันที่ ๒๓ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลโนนทอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโนนทอง

๑.เรื่องเดิม

ตามที่เทศบาลตำบลโนนทอง ได้มอบหมายให้ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ.อุดรธานี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลโนนทอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ นั้น

๒.ข้อเท็จจริง

บัดนี้ ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ.อุดรธานี ได้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลโนนทอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เสร็จเรียบร้อยแล้ว ซึ่งสรุปคะแนนการให้บริการได้ดังนี้

๒.๑ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนทอง โดยการตอบแบบสอบถามที่ครอบคลุมในเนื้อหาความพึงพอใจต่องานบริการ ๔ ด้าน (ของ ๔ ภารกิจ) ผลการวิจัยพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจความพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

๑. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ ๙๒.๖
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ ๙๓.๘
๓. ด้านช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ ๙๒.๐
๔. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ ๙๒.๖

๒.๒ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนทอง ผลการวิจัยพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง ๔ งานในเทศบาลตำบลโนนทองอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

๑. งานบริการด้านจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ได้รับความพึงพอใจ	ร้อยละ ๙๓.๖
๒. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๓.๐
๓. งานบริการด้านซ่อมบำรุงไฟฟ้า	ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๒.๖
๔. งานบริการด้านจัดเก็บขยะมูลฝอย	ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๒.๒

เมื่อรวมเฉลี่ยทุกงานบริการพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐

๓.ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลโนนทอง ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ.อุดรธานี มีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ในการบริการงาน ดังนี้

๓.๑ เทศบาลตำบลโนนทอง มีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ควรสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อดำรงรักษาระดับการบริการที่ดีและยั่งยืนไว้

/๓.๒ ในการ...

๓.๒. ในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการให้บริการรวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการอย่างเป็นระบบ เพื่อยกระดับการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

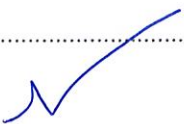
๓.๓ เมื่อดูจากผลการประเมินการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ได้คะแนนเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด ควรหามาตรการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

ดังนั้น เพื่อให้งานบริการของเทศบาลตำบลโนนทองเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงเห็นควรนำผลการประเมินฯ และข้อเสนอแนะของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ.อุดรธานี มาเป็นแนวทางในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลโนนทอง ให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงานและเกิดผลดีต่อองค์กร ตลอดจนเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน ต่อไป

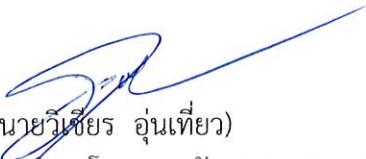
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นางสาวปักษสร จันทะวีระ)
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

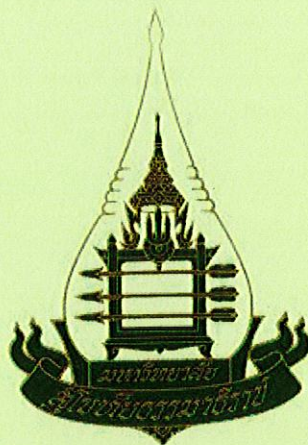

(นางสาวรัชณี โบราณประสิทธิ์)
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของรองปลัดเทศบาลตำบลโนนทอง


(นายวิเชียร อุ่นเที้ยว)
รองปลัดเทศบาลตำบลโนนทอง รักษาการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลโนนทอง

ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลโนนทอง

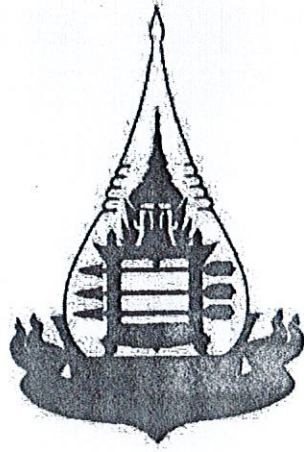

(นายชัยยา ภูมิเขต)
นายกเทศมนตรีตำบลโนนทอง



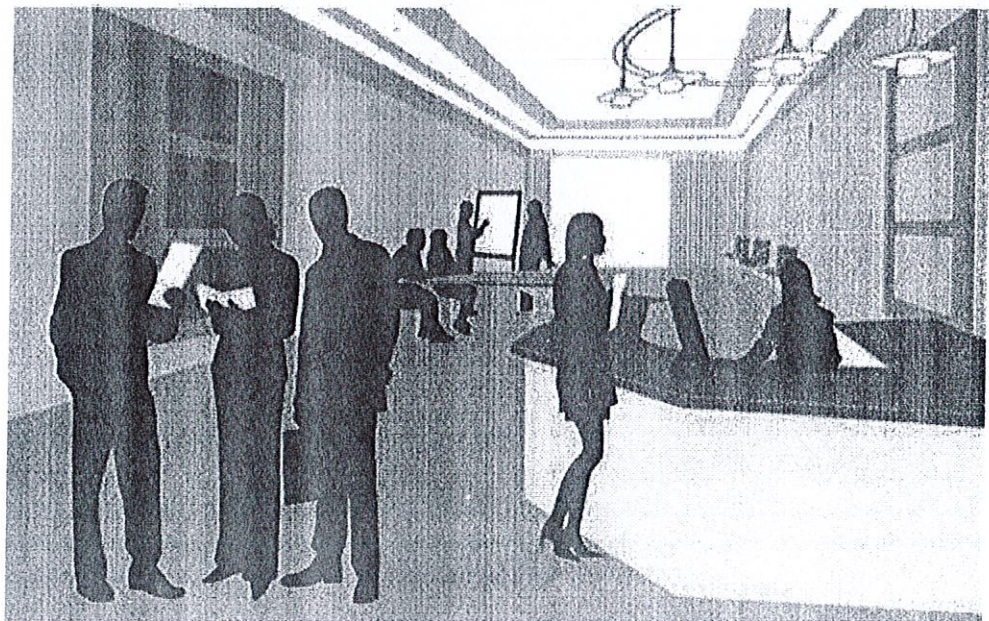
รายงานผลการประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนาโยง จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ 2563



ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. อุดรธานี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
2563



รายงานผลการประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอनाยุง จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ 2563



ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. อุดรธานี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
2563

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การประเมินผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชน ที่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจและสำหรับสถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.8 ระดับคะแนน 9 คะแนน เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของความพึงพอใจ ดังนี้

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.8

1.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.6

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.6

1.4 ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.0

2. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี ทั้ง 4 งานบริการ โดยเรียงตามลำดับร้อยละของความพึงพอใจ ดังนี้

2.1 งานบริการด้านจ่ายเบี้ย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.6

2.2 งานบริการด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.0

2.3 งานบริการด้านซ่อมบำรุงไฟฟ้า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.4

2.4 งานบริการด้านจัดเก็บขยะมูลฝอย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.2

สรุป เทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอनाง จังหวัดอุดรธานี เป็นองค์กรที่มีศักยภาพให้มีความสำคัญ ใส่ใจในงานบริการเป็นอย่างดี ควรธำรงรักษาระดับการบริการที่ดีและยั่งยืนไว้ และควรพัฒนางานด้านการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอनाง จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.8 ระดับคะแนน 9 คะแนน

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

นางเยียรยง ไชยรัตน์

ผู้อำนวยการศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. อุดรธานี

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

2563

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
บทที่ 1 บทนำ	
- ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
- วัตถุประสงค์	3
- ขอบเขตการประเมิน	3
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
- แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	6
- แนวคิดทฤษฎีของการบริการ	9
- แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	10
- แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	11
- งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
- ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	19
- เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	19
- การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล	20
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
- ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของประชาชน ที่มารับบริการของเทศบาลตำบลโนนทอง	22
เอกสารอ้างอิง	43
ภาคผนวก	
แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการเทศบาลตำบลโนนทอง	46

บทที่ 1 บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภายใต้บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งกระบวนการมีส่วนร่วมทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม ของภาคประชาชน เป็นองค์ประกอบหนึ่งในการขับเคลื่อนระบอบประชาธิปไตยให้เกิดความเข้มแข็ง มีเสถียรภาพ ซึ่งสะท้อนถึงสิทธิเสรีภาพ ความเสมอภาค และภราดรภาพ นั้นเป็นของประชาชน โดยประชาชน และเพื่อประชาชน ประกอบกับ หมวดที่ 6 แนวนโยบายแห่งรัฐ มาตรา 78 ที่ได้บัญญัติให้รัฐ ส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมี พระมหากษัตริย์เป็นประมุข และมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศด้านต่างๆ การจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น การตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมทั้งการตัดสินใจทางการเมือง และการอื่นใดบรรดาที่อาจมีผลกระทบต่อประชาชนหรือชุมชน

นอกจากการให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นแล้ว ยังให้ความสำคัญเรื่องการกระจายอำนาจการปกครองผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในหมวดที่ 14 มาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและ กิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้ง ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลัก ในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอน ในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และ อำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยในการจัดทำบริการสาธารณะ หรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การบริการประชาชนเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญที่สุดของรัฐ โดยเฉพาะประเทศที่มีการปกครอง ระบอบประชาธิปไตย รัฐทุกแห่งจึงมีเป้าหมายสูงสุด คือ การบริการประชาชนและในฐานะที่รัฐบาล เป็นผู้บริหารงาน รัฐจึงมีหน้าที่ต้องให้บริการประชาชนในทุกเรื่องให้ดีที่สุดทั่วถึงเป็นธรรม เสมอภาค อย่างต่อเนื่อง รัฐบาลทุกสมัยจึงมีนโยบายให้บริการประชาชนเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง ได้มีการปฏิรูป ระบบราชการ โดยปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสมตามภารกิจหน้าที่ เพื่อลดความ ซ้ำซ้อนและให้เกิดเอกภาพคล่องตัวในการบริหารจัดการโดยได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบ บริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นขึ้น โดยมีภารกิจหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการบริหารจัดการที่ดี

ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและมีการบูรณาการและแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 8 การประเมินผลการปฏิบัติราชการ กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้วย

การประเมินผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบล ในการข้อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นของพนักงานเทศบาลเป็นกรณีพิเศษสำหรับพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง ประจำปีงบประมาณ 2563 ตามมติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลใน 4 ประเด็นสำคัญ คือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ว่าเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงใด เพื่อเป็นข้อมูลที่สะท้อนให้นำไปพิจารณาปรับปรุง พัฒนา และวางแผนการดำเนินงานในปีต่อ ๆ ไป

ตามประกาศ คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัล ประจำปี สำหรับพนักงานเทศบาล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของเทศบาลตำบล พ.ศ.2558 กำหนดให้เทศบาลตำบลจัดจ้างสถาบันอุดมศึกษา เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการ และรายงานผลการประเมินความพึงพอใจให้กับเทศบาลตำบลทราบ

ภาระงานในการดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ กำหนดไว้จำนวน 11 กรอบงาน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสาธารณสุข และงานด้านอื่น ๆ โดยการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานอย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงาน ที่จะประเมินประกอบด้วย (1)ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (2)ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ (3)ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ(4)ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ว่าเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงใด เพื่อเป็นข้อมูลที่สะท้อนให้นำไปพิจารณาปรับปรุง พัฒนา และวางแผนการดำเนินงาน โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชน ให้ความสำคัญกับงานบริการ นอกจากนี้ยังสามารถเป็นส่วนหนึ่งที่จะสะท้อนการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงาน กระบวนการทำงาน เพื่อให้สามารถพัฒนา การปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถปรับปรุงการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลให้มีประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

วัตถุประสงค์

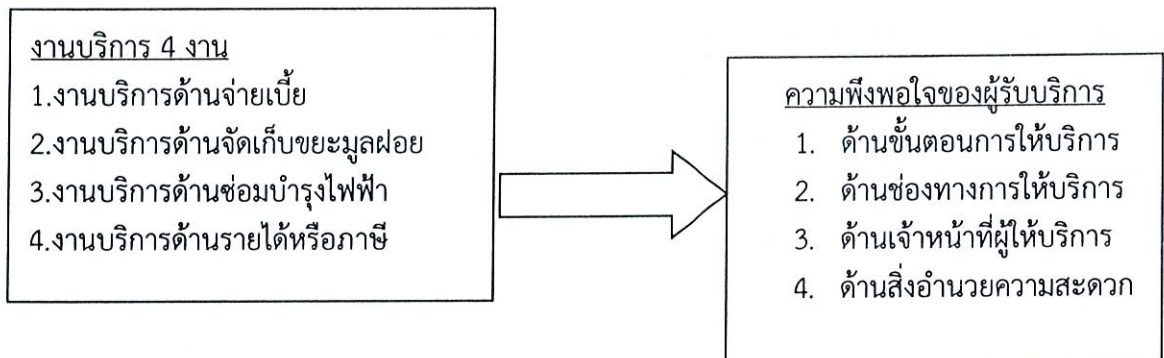
1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ

ขอบเขตการประเมิน

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
ประชากร สำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี ในปีงบประมาณ 2563
กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่เลือกมาเป็นตัวแทนประชากรที่ต้องการศึกษา โดยเป็นประชาชนที่ไปใช้บริการของหน่วยงานในปีงบประมาณ 2563 ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (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 4 งาน ได้แก่
 - 2.2.1 งานบริการด้านจ่ายเบี้ย
 - 2.2.2 งานบริการด้านจัดเก็บขยะมูลฝอย
 - 2.2.3 งานบริการด้านซ่อมบำรุงไฟฟ้า
 - 2.2.4 งานบริการด้านรายได้หรือภาษี

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี โดยใช้แนวคิดการพัฒนา และการสร้างเครื่องมือประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดของพาราซูราแมน, ไชธามอล และเบอร์รี่(Parasuraman, Zeithamal, & Berry, 1990) เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



นิยามศัพท์เฉพาะ

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

2. ช่องทางการให้บริการ หมายถึง วิธีการที่เทศบาลตำบล นำมาใช้เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึง งานบริการของเทศบาลตำบล ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย การมีช่องทางให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอต่อการให้บริการ และช่องทางให้บริการนั้นมีความสะดวก รวดเร็วรวมถึงการนำเทคโนโลยีและ อุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสารสนเทศ ตลอดจนการมีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ

3. เจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรที่ให้บริการงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาล ตำบล ทำหน้าที่ดูแลผู้รับบริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในงาน ตอบคำถามในงานได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค รวมถึงกิริยามารยาท บุคลิกภาพ และความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการ

4. สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง วัสดุ อุปกรณ์ที่จัดเตรียมไว้ให้แก่ผู้เข้ารับบริการ ซึ่งมีอยู่อย่างเพียงพอและทันสมัยตลอดจนการจัดบริบทของส่วนงานบริการและภายในเทศบาลตำบลอย่างเพียงพอ สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายแสดงสถานที่บอกจุด บริการชัดเจน สามารถเห็นได้ง่าย และเข้าใจง่าย รวมถึงแบบฟอร์มต่างๆ มีเพียงพอและพร้อมให้บริการ

5. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้มาใช้บริการต่อการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบล รวมถึงการรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะ ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

6. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่เข้ารับบริการของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านบริการของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทาง การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ทำให้ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้นำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี โดยคณะผู้ประเมินได้ศึกษาค้นคว้าวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
2. แนวคิดทฤษฎีในการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1.1 ความหมายของการบริการ

ความหมายของการบริการ การบริการ (Service) มีนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการบริการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2542 ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “การบริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ เป็นต้น

วีรพงษ์ เฉลิเมธีรัตน์ (2539 :14) สรุปถึงคุณภาพในการบริการว่า คุณภาพของการบริการคือ ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า ระดับความพึงพอใจของลูกค้า หลังจากได้รับบริการไปแล้ว

จินตนา บุญบงการ (2545, 40) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง สิ่งที่จับ สัมผัสและต้องได้ยาก และในขณะเดียวกันก็เสื่อมสลายสภาพได้ง่าย และจะกระทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ทันทีหรือเกือบทันที

दनัย เทียนพุดม (2545 : 11 – 12) กล่าวถึงการบริการว่า หมายถึง

1. การสนองตอบความต้องการแก่ผู้รับ ผู้ซื้อ ทั้งเชิง “รูปธรรม” และ “นามธรรม”
2. การปฏิบัติให้เกิดความสมดุลระหว่าง “การให้” และ “การรับ”
3. การแลกเปลี่ยนในส่วนที่ขาดแคลนของแต่ละฝ่าย
4. การใช้ความมีอัธยาศัย ควบคู่ไปกับการความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องแก่ผู้รับบริการ
5. การไม่เอาเปรียบ และไม่ถือโอกาสแสวงหาประโยชน์จากผู้รับบริการในทุกสถานะ
6. การเต็มใจปฏิบัติตามเงื่อนไขดังที่สัญญาไว้กับลูกค้า ซึ่งจะชักนำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำอีก

ในคราวต่อไป

7. การให้ทั้งรูปธรรมและนามธรรมเชิงความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และด้วยอัธยาศัยเป็น พื้นฐาน

สมชาติ กิจยรรยง (2545 : 11) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การบริการเป็น กระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น หรืออีกนัยหนึ่งคือ การช่วยเหลือหรืออนุเคราะห์หรือ ให้ความสะดวก และกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน

ฉัตรพร เสมอใจ (2546, 10) ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า การบริการ เป็นกิจกรรม ประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่จะจัดท าเพื่อเสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นร่วมกับการขายสินค้า

สมิต สัณณกร (2548 : 13) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือ การดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมืหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ หรือ การทำประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจเรา ซึ่งเป็นผู้บริการ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548 : 18) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การกระทำใดๆ เพื่อช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ ต่อผู้อื่น โดยเป็น การปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่อย่างมีเมตตริจิต

ว.วชิรเมธี (2552 : 17 - 18) กล่าวว่า การบริการ คือ งานของเรา คนทำงาน ทุกคนควรรู้ และมี หัวใจบริการ (Service Mind) เป็นอันดับหนึ่ง การบริการจึงเป็นหัวใจหลักของ การทำงาน หากเราทำให้ คนอื่นรู้สึกแย่ เราควรรู้สึกแย่มากกว่า เพราะเขาจะแยะจากเราครั้งเดียวทำให้จดจำจนวันตาย ตรงกันข้าม ถ้าเขาประทับใจเราแม้ครั้งเดียวที่พบกันก็จะประทับใจจนวันตายเช่นเดียวกัน ดังนั้น การให้บริการนี้ เป็นหัวใจของคนทำงาน บางครั้งไม่ได้ใช้เพียงฝีมือ แต่ต้องใช้หัวใจของการเป็นนักบริการด้วย

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2538 : 8) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการ ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและ ก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำ ที่สามารถสนองตอบ ความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิด ความรู้สึกดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ในความหมายนี้ครอบคลุมการบริการทุกด้านไม่ว่า จะเป็นการบริการทั่วไปหรือการบริการเชิงพาณิชย์ นอกจากคำว่า “การบริการ” ยังมีคำอื่นที่เกี่ยวข้องกับ การบริการเชิงพาณิชย์และพบใช้บ่อย ดังนี้ผู้ให้บริการ (service provider) หมายถึง ผู้ที่ดำเนินงานเกี่ยวข้อง กับการนำเสนอสินค้าหรือบริการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ ซึ่ง ครอบคลุมทั้งผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ (service manager) และผู้ปฏิบัติงานบริการ หรือ พนักงานบริการ (service personnel) ผู้รับบริการ (customer) หมายถึง ผู้ที่แสดงความต้องการซื้อสินค้า หรือบริการ หรืออาจเรียกว่า ผู้บริโภค(consumer) ซึ่งมีความหมายใกล้เคียงกัน กล่าวคือ ผู้ที่มีความ ต้องการใช้ สินค้าหรือบริการ

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

ความหมายในระดับพฤติกรรมเป็นการมุ่งพิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นกระบวนการในการ ปฏิบัติ หรือลงมือกระทำในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ในแง่นี้การ บริการจึงเป็นการปะทะสังสรรค์ หรือการมีการกระทำระหว่างกันของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นความหมายที่เน้น ความสำคัญของการบริการในฐานะที่เป็นกิจกรรมที่มีการเคลื่อนไหว (Motion activity)

ความหมายในระดับสถาบัน เป็นการมุ่งพิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นเรื่องของการประกอบ ธุรกิจบริการหรือ อุตสาหกรรมบริการ (Service as a social institution) ซึ่งมีบทบาท และหน้าที่ต่อสังคม ในด้านต่างๆ (Social function) ตามลักษณะการจัดแบ่งหมวดหมู่ของการบริการออกตามประเภทหรือกลุ่ม ของกิจกรรมที่มีส่วนสัมพันธ์ ซึ่งในแง่ของการบริการตามความหมายที่สองจะมีขอบเขตกว้างกว่าใน ความหมายแรก หรืออีกนัยหนึ่งอาจกล่าวได้ว่าการบริการตามความหมายในระดับพฤติกรรมเป็นเพียงส่วน หนึ่งของความหมายระดับสถาบัน

บริการ หมายถึงการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ ; การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ; การให้ความช่วยเหลือ (Lash อ้างอิงใน ปลายฝัน , 2536 : 12)

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวม หรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวก็ได้ (Kotlor อ้างอิงใน จิตินันท์ , 2530 : 6)

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

การบริการ เป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่ให้การบริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวก และทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ และมีความสุข (สมชาย , 2537 : 42)

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

บริการเป็นผลที่ได้จากงานในส่วนที่ประสานระหว่างผู้ส่งมอบกับลูกค้าและจากงานภายในกิจการของผู้ส่งมอบเพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า (International Standard, 1996 : 2)

จากความหมายบริการที่กล่าวมา สามารถสรุปได้ว่า บริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการอำนวยความสะดวกต่อผู้อื่นด้วยความเต็มใจ มีความเท่าเทียมกัน และไม่แสวงหาประโยชน์จากผู้รับตามเป้าหมายและความตั้งใจในบริการ

1.2 ประเภทของการบริการ

จากการให้ความหมายข้างต้นจะเห็นได้ว่าธุรกิจบริการนั้นมีมากมายหลายแขนง นอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้วเป็นต้นว่า การบริการด้านการเงินการธนาคาร การบริการทางการศึกษา การบริการด้านความบันเทิง อย่างไรก็ตามในบรรดาธุรกิจบริการเหล่านั้น ชูชนะ รุ่งปัจฉิม (2538 : 181) ได้จำแนกความแตกต่างโดยคำนึงถึงเป้าหมายของการบริการเป็นสำคัญแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1.2.1 การบริการด้านธุรกิจ (Business service) ซึ่งหมายถึง การบริการที่มีลักษณะดำเนินการในเชิงธุรกิจ มุ่งแสวงหากำไรเป็นสำคัญ การบริการในลักษณะนี้ ได้แก่ การบริการของหน่วยงานต่างๆ ของรัฐ เช่น การบริการสาธารณสุข การบริการสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น

1.2.2 การบริการสาธารณะ (Public Service) ซึ่งหมายถึง การบริการที่มีลักษณะการดำเนินการโดยระบบราชการมุ่งประโยชน์สุขและสวัสดิภาพของประชาชนในสังคมเป็นสำคัญ การบริการในลักษณะนี้ ได้แก่ การบริการของหน่วยงานต่างๆ ของรัฐ เช่น การบริการสาธารณสุข การบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การบริการสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น

1.3 องค์ประกอบของการบริการ

อุตสาหกรรมของการบริการนั้นมีความเกี่ยวข้องกับบุคคลในหลายฝ่าย ซึ่งต่างฝ่ายก็มีความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดงานบริการ ชูชนะ รุ่งปัจฉิม (2538:181-182) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบสำคัญของการบริการว่าประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ

1.3.1 ผู้ให้บริการ ซึ่งในที่นี้หมายถึงทั้งองค์กรที่ประกอบธุรกิจบริการ และบุคลากรหรือพนักงานที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ

1.3.2 กระบวนการในการให้บริการ หรืออีกนัยหนึ่งก็คือวิธีการให้บริการ

1.3.3. ผู้รับบริการ ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ก็มีความแตกต่างกันไปตามประเภทของการบริการ ยกตัวอย่างในเรื่องของผู้รับบริการ หากเป็นการบริการสาธารณะ ผู้รับบริการก็มักหมายถึงประชาชน โดยทั่วไป ในขณะที่การบริการด้านธุรกิจก็จะหมายถึงเฉพาะผู้ที่มาซื้อบริการนั้นๆ

1.4 คุณภาพการบริการ

อิกูฐพร ภูเจริญ (2539) กล่าวถึงคุณภาพว่าอาจมีหลายมุมมองที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับว่าใครจะเป็นผู้วิเคราะห์ แต่คุณภาพนั้นต้องสามารถประเมินได้ หรืออาจเขียนออกมาเป็นสูตรได้ว่า

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

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

โดยสรุปแล้วคุณภาพในการบริการหมายถึง ลักษณะเฉพาะหรือลักษณะคุณสมบัติของการบริการที่ตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการบริการ

2. แนวคิดทฤษฎีของการบริการ

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

การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการ งานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเหมือนกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the right geographical location) มิลเลท เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอสำหรับจำนวนของผู้รับบริการ

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

กรอนรูส (Gronroos, 1982; 1990: 17) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product Quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

ครอสบี (Crosby, 1988: 15) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “Service Quality” นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบของต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

วีรพงษ์ เกลิมจิรรัตน์ (2543, 14-15) คุณภาพการให้บริการ คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

ส่วนสมวงศ์ พงศ์สภาพร (2550: 66) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

George (1991 : 263-266) การบริการลูกค้า หรือผู้รับบริการ (The Customer – service) เป็นกลยุทธ์ทางการจัดการที่ประยุกต์มาจากหน่วยงานเอกชน องค์การที่ประสบผลสำเร็จในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เชื่อว่าการให้บริการแก่ผู้รับบริการเป็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายและสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กรหรือหน่วยงาน การบริการลูกค้าเป็นกลยุทธ์ทางการจัดการที่เน้นในเรื่องการตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของแนวคิดที่ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์การ จากทิศทางที่กล่าวมาจะพบว่า องค์การจำเป็นต้องเน้นในเรื่องของผู้รับบริการ เช่น ถ้าผู้รับบริการต้องการตัดสินใจที่รวดเร็ว ยุทธวิธีที่ต้องใช้ คือ การให้อำนาจ และการจัดการแบบมีส่วนร่วม

3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ (Public service) (บรรจบ, 2523 : 80-82) หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนอาจแบ่งแยกได้ 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการให้ได้รับความปลอดภัยอย่างหนึ่ง และกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต

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

การให้บริการสาธารณะ (เทพศักดิ์ ,2536 :13) คือ การที่บุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐ หรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม

Verma (อ้างใน กฤตช์ , 2538) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ

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

กล่าวโดยสรุปการให้บริการสาธารณะ หมายถึง บริการของรัฐที่ได้จัดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ ด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรม

Panandiker และ kshirsagar (1978 : 10) หลักในการให้บริการสาธารณะนั้นพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนที่มาติดต่อต้องปฏิบัติตามบรรทัดฐานหรือกฎระเบียบที่วางไว้โดยไม่ต้องคำนึงถึงความรู้สึก อารมณ์ และความเป็นญาติพี่น้อง หรือเพื่อนฝูง

หลักการสำคัญที่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ ในการศึกษาของ ปราโมทย์ สัจรักษ์(2533 : 51) สามารถที่จะแยกพิจารณา ได้ 5 ประการ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบ และวิธีการดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะ จะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

กล่าวโดยสรุป หลักการให้บริการสาธารณะเป็นการให้บริการที่จะต้องคำนึงถึงประชาชนโดยส่วนใหญ่ บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

4.1 ความหมายของพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามพจนานุกรมด้านพฤติกรรมศาสตร์ กล่าวว่า เป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอิ่มเอมใจ เมื่อความต้องการ หรือแรงจูงใจได้รับการตอบสนอง

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามพจนานุกรมด้านจิตวิทยา เป็นความความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ และความรู้สึกขั้นสุดท้าย เมื่อบรรลุถึงจุดหมายโดยมีแรงกระตุ้น

ตามหลักจิตวิทยา (Social Psychology) ความพึงพอใจจัดเป็นทัศนคติที่ต้องผ่านกระบวนการรับรู้ และตีความหมายของบุคคล (สถิต, 2529 : 193)

ไพบุลย์ เจริญพานิช (2539 : 6) ให้ความคิดเห็นว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินโดยบ่งบอกทิศทางของการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆ ต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นนั้นได้

Minn และคณะ (อ้างในประชัย , 2531 : 36) กล่าวว่า กระบวนการรับรู้ตีความของบุคคลรวมทั้ง การพัฒนาการของทัศนคติของบุคคล ย่อมแตกต่างกันไปตามภูมิหลัง และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ในการประเมินสิ่งที่รับรู้เป็นสำคัญ ด้วยเหตุนี้ บุคคลสองคนอยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกัน และภายใต้ สถานการณ์เดียวกันจึงมักเกิดความเข้าใจ และเกิดทัศนคติที่ต่างกันได้

4.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

อุกฤษฏ์ ทรงชัยสงวน (2543, หน้า 43) ได้รวบรวมกลุ่มแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจใน รูปแบบ ของแรงจูงใจไว้ 4 กลุ่ม คือ

4.2.1 ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory motivation) ทฤษฎีนี้เขาได้เสนอ ความ ต้องการในด้านต่างๆ กันของมนุษย์ เรียงลำดับจากความต้องการขั้นพื้นฐาน เพื่อการอยู่รอด ไป จนถึงความ ต้องการทางสังคม และความต้องการยอมรับนับถือจากกลุ่มว่าตนมีคุณค่าและพัฒนา ตนเองให้ก้าวหน้า ยิ่งขึ้น มาสโลว์ถือว่าการเรียงลำดับความต้องการนี้มีความสำคัญ โดยมนุษย์จะมี ความต้องการในระดับสูงๆ ได้ก็ต่อเมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองแล้ว

4.2.2 ทฤษฎีการจูงใจ การบำรุงรักษาของ Herz berg ได้กล่าวถึงปัจจัยการจูงใจ ซึ่งเป็น ตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจ ได้แก่ โอกาส ความสำเร็จ การยอมรับ ความรับผิดชอบ ความ เจริญก้าวหน้า และปัจจัยการบำรุงรักษา ซึ่งเป็นตัวขัดขวางความพึงพอใจ ได้แก่ นโยบายของ องค์กร สภาพ การทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

4.2.3 ทฤษฎีแรงจูงใจของ Mc celland ซึ่งแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประเภท คือ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการมีอำนาจ และความต้องการความสัมพันธ์ โดยความต้องการ ความสำเร็จ หรือเรียกว่า แรงจูงใจใฝ่สำเร็งนั้น ถ้าบุคคลใดมีสูงจะมีความปรารถนาที่จะทำสิ่ง หนึ่งให้ลุ่ลง ไปด้วยดี

4.2.4 ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล จะประเมินความเป็นไปได้ของผลที่บังเกิดขึ้นแล้ว จึงดำเนินการปฏิบัติตามที่ตนคาดหวังไว้ การจูงใจ ขึ้นอยู่ กับการคิดของมนุษย์ต่อผลที่เกิดขึ้น ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom นี้ ทำนายว่าบุคคลจะร่วม กิจกรรมที่ เขาคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือสิ่งต่างๆ ที่เขาปรารถนา

มิเชล แบร์ (Micheal Beer อ้างถึงใน สมหมาย เปียณอม, 2551, หน้า 7) ได้ให้ความหมาย ของ ความพึงพอใจไว้ว่า เป็นทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

1. V มาจากคำว่า Valance หมายถึง ความพึงพอใจ
2. I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ
3. E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความหวังภายในตัวบุคคลนั้นๆ ซึ่งบุคคลมี ความต้องการ และมีความหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อ ตอบสนองความต้องการ หรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังใน สิ่งที่สูงขึ้นไปเรื่อยๆ ซึ่งอาจจะ แลดูในรูปสมการได้ ดังนี้

$$\text{แรงจูงใจ} = \text{ผลของความพึงพอใจ} + \text{ความคาดหวัง}$$

ซึ่งหมายถึง แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ต่อการประเมินผลงานขององค์กรที่เกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของตน หรือแรงจูงใจที่บุคคลจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรใดจะเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติขององค์กร หรือการทำงานขององค์กรนั้น รวมกัน ความคาดหวังที่เขาหมายไว้ ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ต่อผลงานขององค์กร และได้รับการ ตอบสนองทั้งรูปธรรมและนามธรรมเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะสูง แต่ในทางกลับกัน ถ้ามีทัศนคติในเชิงลบต่องานและการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะต่ำไปด้วย

จากความหมายของความพึงพอใจที่รวบรวมนี้ จะเห็นได้ว่า ส่วนใหญ่จะมีความคิดเห็นคล้ายคลึงกัน ซึ่งพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และเกิดเป็นความพึงพอใจเมื่อได้รับตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ

4.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่อยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ลักษณะบุคคล สภาพทางเศรษฐกิจ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ตลอดจนทรัพยากรต่างๆ ที่จะเอื้ออำนวย นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงองค์ประกอบต่างๆ โดยอาจนำมาพิจารณาได้ดังนี้

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531 : 56) กล่าวว่า พัฒนาการของทัศนคติโดยเฉพาะอย่างยิ่งในรูปของความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ย่อมต้องอาศัยภูมิหลัง และประสบการณ์เป็นพื้นฐานในการประเมินสิ่งที่รับรู้

Vroom (อ้างใน อรรถกิจ, 2535 : 16) ได้วิเคราะห์ความพึงพอใจ และพบว่า การจะเกิดความพึงพอใจในกิจกรรมใดๆ ต้องมีความเข้าใจ และศรัทธา โดยอาจมีการประชาสัมพันธ์ หรือแนะนำกิจกรรมนั้นๆ ให้ได้รับการยอมรับในเบื้องต้นเสียก่อน จึงจะเป็นพื้นฐานของความพึงพอใจ

George D. Wagenhim และ John H. Reurink (1991 : 263-266) กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จในการทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจต่อการบริการขององค์กร คือ องค์การจำเป็นต้องทราบถึงความต้องการของลูกค้า หรือผู้รับบริการ ถึงแม้ว่าความต้องการของลูกค้าจะเป็นเรื่องสลับซับซ้อน และเป็นเรื่องที่เฉพาะตัว แต่ก็สามารถระบุความต้องการต่างๆ ไป ของผู้บริการได้ดังนี้

1. ความต้องการข่าวสาร และการติดต่อสื่อสาร เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของการบริการ ผู้รับบริการทุกคนมีความคาดหวังต่อองค์กร ความคาดหวังที่จะอยู่บนรากฐานของการกระทำ และคำพูดของผู้ให้บริการ
2. ความต้องการในการตอบรับ หมายถึง ผู้ให้บริการจะตอบสนองผู้รับบริการอย่างไรรวมถึงการให้บริการอย่างรวดเร็ว
3. ความต้องการในการแก้ไขปัญหา ผู้ให้บริการควรที่จะสามารถแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. ความต้องการที่ตรงต่อเวลา และความมั่นคงในการให้บริการ ผู้รับบริการต้องการได้รับการที่เที่ยงตรงต่อเวลา และความมั่นใจว่าเป็นเมื่อเขามาขอรับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องจัดหาหรือส่งมอบบริการให้ตามความคาดหวัง
5. ความต้องการให้ผู้ให้บริการที่มีความสามารถ หมายถึง ผู้ให้บริการควรมีทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ มีความสามารถในการแก้ปัญหา

6. ความต้องการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง หรือให้มีความผิดพลาดน้อยที่สุด เพราะผลจากความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน จะส่งผลต่อความไว้วางใจ และความเชื่อถือของผู้รับบริการ

7. ความต้องการการบริการที่สุภาพ และเป็นมิตร ผู้ให้บริการควรปฏิบัติต่อผู้มารับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน และอภัยด้วยดี

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

การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

สโรช ไสยสมบัติ (2534, หน้า 39) กล่าวว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการจะเกิดขึ้น หรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของ ผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจกระทำได้ หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการร้องขอหรือขอ ความร่วมมือ จากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้ เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัด และมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้โดย วิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้นการวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

การวัดความพึงพอใจในบริการ มิลเล็ท (Millet อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนา ราชการ, 2554, หน้า 17) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยวัดจากการให้บริการอย่างเท่าเทียม คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาค และเสมอหน้า ไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นใคร การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากรวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ การให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี คณะผู้ประเมินได้นำเสนอผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ชัยณรงค์ ปัญหาราช (2552) ศึกษาเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อรวบรวมปัญหาและอุปสรรคแนวทางแก้ปัญหาในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตการปกครอง ของเทศบาลเมืองคลองหลวง จังหวัดปทุมธานีโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือจำนวน 370 คน ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลผลการวิจัยพบว่า(1)ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุระหว่าง 21-24 ปีระดับการศึกษามัธยมศึกษามีอาชีพค้าขายมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท (2) ระดับปัญหาในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวงประกอบไปด้วย ด้านการสำรวจอาณาเขตและจัดตั้งชุมชน ด้านการเลือกตั้งและฝึกอบรมคณะกรรมการชุมชน ด้านการฝึกอบรม และเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนด้านการสำรวจจัดเก็บบันทึกข้อมูลความจำเป็นขั้นพื้นฐานด้านการสนับสนุนการจัดตั้งกลุ่มอาชีพและองค์กรสตรีด้านการฝึกอาชีพและพัฒนาอาชีพ ด้านการจัดตั้งกลุ่มวิสาหกิจชุมชนและกลุ่มออมทรัพย์ ด้านการจัดประชาคมทำแผนชุมชน ด้านการดำเนินการจัดโครงการชุมชนพอเพียงพบว่าภาพรวมในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวงเป็นปัญหาที่ประชาชนต้องการให้พัฒนาอย่างเร่งด่วนตามลำดับ (3)ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าอายุที่ต่างกันมีระดับปัญหาในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวงที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย(2553, 43-47)ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า 1.) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย 1.1) ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชน ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 46.02) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ($\bar{X}$ = 46.07, ร้อยละ = 76.80), การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน ($\bar{X}$ = 6.05, ร้อยละ = 76-80) และ การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน ($\bar{X}$ = 6.01, ร้อยละ = 76-80) 1.2 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 6.08) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ = 6.16, ร้อยละ = 76-80), ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 6.13, ร้อยละ =

76-80), และ ด้านคุณภาพของการให้บริการ, ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X}$ = 6.10, ร้อยละ = 76-80)

อาทร ศรราช (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาของท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม 2) เปรียบเทียบคุณลักษณะของประชาชนกับความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละด้านที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม โดยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในตำบลไทรงาม จำนวน 132 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Tukey ผลการวิจัย พบว่า 1) ด้านการบริการภายในอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ด้านการบริการภายนอกโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และด้านสวัสดิการมีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมสุขภาพชีวิตผู้สูงอายุและการอบรมเสริมสร้างความรู้แก่ อสม. หรือผู้นำชุมชนหรือแกนนำสุขภาพ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลไทรงามแก้ไขและปรับปรุงเรื่องการพัฒนาสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ เป็นต้น 2) ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะของประชาชนกับความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละด้านที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน ด้านการบริการภายนอกมีความแตกต่างกันอย่างน้อย 2 หมู่บ้าน ส่วนความพึงพอใจของประชาชน ด้านการบริการภายในและ ด้านสวัสดิการไม่มีความแตกต่างกัน

มาลัย ศราทธนนานท(2557) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพ การให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี มหาวิทยาลัยบูรพา ไม่แตกต่างกัน

อำนาจ บุญรัตน์ไมตรี และนิพนธ์ ไตรสรณะกุล (2558) ได้ทำการศึกษาการบริหารงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีการบริหารเทศบาลตามมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า การบริหารงานสาธารณะมีความสำคัญมากในประเทศ ที่มีการปกครองในระบอบประชาธิปไตย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรที่มีบทบาทหลักใน การจัดทำบริการสาธารณะ มีการบริหาร งานบริการสาธารณะท้องถิ่นมีลักษณะแตกต่างจากการบริหารงานบริการสาธารณะของรัฐบาลโดยทั่วไป ทั้งในด้านกระบวนการและผลงาน ซึ่งแนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีการบริหาร เทศบาลตามมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน เป็นแนวทางและการประยุกต์ใช้ในการบริหารงานสาธารณะของเทศบาลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย 1) ความหมายและลักษณะของการบริหารงานท้องถิ่น 2) ระบบมาตรฐานบริการสาธารณะของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3) การจัดทำบริการสาธารณะขั้นมาตรฐาน 4) องค์ประกอบของการจัดทำบริการสาธารณะขั้นมาตรฐาน 5) องค์ประกอบของการบริหารเทศบาลตามมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน

บดินทร์ธรร บัวรอด (2559) ได้ทำการศึกษา การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเมืองที่น่าอยู่และยั่งยืน พบว่า กลยุทธ์ในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อความเป็นเมืองที่น่าอยู่และยั่งยืน โดยในอดีตที่ผ่านมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทหน้าที่ในการกวาดถนน ดูแลสวน เก็บขยะ ลอกคูคลอง จนกระทั่งช่วงยุคสมัยเปลี่ยนแปลงไป องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนบนพื้นฐานของความพึงพอใจในการให้บริการระดับสูงสุด กลยุทธ์ในการจัดบริการสาธารณะ เพื่อให้เมืองมีความน่าอยู่และยั่งยืน สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับแต่ละพื้นที่ ประกอบไปด้วย การควบคุมปัจจัยนำเข้า การบริหารจัดการพลังงาน การนำกลับมาใช้ใหม่ การจัดวางผังเมือง การบริหารจัดการระบบการจราจร การจัดสรรพื้นที่สีเขียวเพื่อเสริมสร้างสุขภาพที่ดี การมีส่วนร่วมของประชาชนจะช่วยให้พัฒนาระบบ การจัดบริการสาธารณะเพื่อความเป็นเมืองที่น่าอยู่และยั่งยืนประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี

นันท์วุฒิ อินทร์งาม(260) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุดรธานี ผลการศึกษาค้นพบข้อสรุปคือความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกตามเพศ และระดับการศึกษา เมื่อเปรียบเทียบกับ ไม่มีความแตกต่างกัน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

วิกสตรอม(Wickstrom, 1971) ได้ศึกษาระดับและองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครู และหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเหล่านี้กับ อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับชั้น และตำแหน่ง ผลการศึกษพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้ครูพึงพอใจในการทำงานสูงสุด คือ ความรู้สึกได้ประสบความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ทำ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความรับผิดชอบงาน องค์ประกอบที่ทำให้ครูไม่พึงพอใจได้แก่ การไม่ประสบความสำเร็จ นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน และผลงานที่กระทบความเป็นอยู่ส่วนตัว ตัวแปรอื่น ๆ เช่น อายุ เพศ มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน

แอนเดอร์สัน(Anderson, 1995) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการรักษาพยาบาลในประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนไม่พึงพอใจมากที่สุดในด้านความสะดวกในการรับบริการและค่าใช้จ่ายในการรับบริการ

สตัมป์และคณะ(Stump and others, 1995) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยสูงอายุต่อการบริการรักษาพยาบาลของศูนย์บริการสุขภาพในเขตเทศบาลประเทศสาธารณรัฐอินเดีย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ป่วยสูงอายุส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากแพทย์ในด้านความรู้และทักษะในการรักษา ความมีอัธยาศัย ความเคารพนับถือ ให้เกียรติ ความเป็นมิตร การรับฟังความคิดเห็นและตอบข้อสงสัยของผู้ป่วย ตลอดจนได้รับคำแนะนำจากแพทย์

ทอมัส(Thomas, 1996) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของศูนย์บริการสุขภาพในประเทศตริเนดัดและโตบาโก ผลการวิจัยพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในด้านอัธยาศัย ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ และคำแนะนำที่ได้รับในด้านระบบการให้บริการ นอกจากนี้ความสะดวกสบายในการรับบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจ ส่วนระยะเวลาการรอคอยและค่าใช้จ่ายในการบริการมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจ

สติปาก(Stipak, 2004) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่นในนครลอสแอนเจลิส ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่นลอสแอนเจลิส โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากในด้านเจ้าหน้าที่สวนสาธารณะ และการกำจัดขยะของเมือง

ชาน ยี ฮิว เซ็น และ ฮวง(Chanh-His Yu, Hsiu-Chen & Huang, 2006) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจของลูกค้าและความจงรักภักดีต่อ Taiwanese Leisure Industry วัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าและความภักดีต่ออุตสาหกรรมการบินเพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการผลการวิจัย พบว่าความสัมพันธ์เป็นที่น่าสนใจ ทั้งคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจของลูกค้า และความจงรักภักดีของอุตสาหกรรม

ไอ-หมิง หวัง และ ชีช-เจน ชี(I-Ming Wang & Chin-Jen Shieh, 2006) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ : กรณีศึกษาห้องสมุด มหาวิทยาลัยฉางตง คริสเตียน ซึ่งใช้แบบสอบถามคุณภาพการบริการ 5 มิติ ได้แก่ การจับต้องได้ การตอบสนองความต้องการ ความเชื่อมั่น ความแน่นอน และความรู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการส่งผลทางบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความรู้สึกพึงพอใจผู้ใช้บริการ โดยบริการที่ได้รับความพึงพอใจมาก 5 อันดับ ได้แก่ ด้านทรัพยากร ด้านบริการยืม-คืน ด้านบรรยากาศ ด้านระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และการจองและยืมต่อออนไลน์

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง คณะผู้ประเมินกำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนาเยีย จังหวัดอุตรธานี มีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง 4 องค์ประกอบ คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ และนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทาง ในการเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงบรรยายคณะผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามหัวข้อต่อไปนี้

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

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจนี้ คือ ประชาชนที่ไปใช้บริการของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี

กลุ่มตัวอย่างที่เลือกมาเป็นตัวแทนประชากรที่ต้องการศึกษา โดยเป็นประชาชนที่ไปใช้บริการของหน่วยงาน ในปีงบประมาณ 2563 ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยการแจกและเก็บแบบสอบถามจากประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวน 400 คน ประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จำนวน 4 งานบริการ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 แบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามสร้างขึ้นตามแนววัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยจะเป็นคำถามปลายปิด และเป็นคำถามแบบมาตราประเมินค่า โดยแบบสอบถาม แบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด มีทั้งหมด 4 ข้อ ลักษณะเป็นตรวจสอบรายการ (Checklist) ประกอบด้วย เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, และอาชีพ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการรับบริการจากเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 22 ข้อ จำแนกตามระดับความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยสร้างแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งคำถามครอบคลุมในเนื้อหาความพึงพอใจต่องานบริการ 4 ด้าน คือ

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

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด โดยถามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 3 ข้อ ดังนี้

1. จุดเด่นของการให้บริการที่ท่านรู้สึกประทับใจที่สุด
2. จุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการ
3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

โดยในการวัดระดับความพึงพอใจเป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ท(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

สำหรับเกณฑ์ในการประเมินค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ได้นำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ของเบสท์และคาห์น (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

เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามที่ใช้การสำรวจโดยมีคณะทำงานสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การประเมินในครั้งนี้จะทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจและสำหรับสถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งทำตามข้อมูลดังนี้

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

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี ต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 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 ได้ร้อยละออกมาแล้วนำไปเทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์ 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 ข้อมูลการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนาเยีย จังหวัดอุดรธานี ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการสรุปจากความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ในเรื่องจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้มาใช้บริการรู้สึกประทับใจที่สุด จุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยการวิเคราะห์เนื้อหา(Content Analysis) และสรุปเป็นแบบพรรณนา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อ ขอรับบริการเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายแบ่งออกเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านจ่ายเบี้ย

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านซ่อมบำรุงไฟฟ้า

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 6 คำถามปลายเปิดแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้มาใช้บริการ

เพื่อความสะดวกในการเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้สำรวจได้นำอักษรย่อและสัญลักษณ์ทางสถิติมาใช้ดังนี้

$\bar{X}$ = ค่าคะแนนเฉลี่ย (Means)

S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

N = จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

การนำเสนอค่า ($\bar{X}$) ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี พิจารณาโดยค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามเทียบกับคะแนนเฉลี่ยตามเกณฑ์ ดังนี้

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

ตอนที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวม

ตารางที่ 1 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล (N=400)

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ			
ชาย		161	40.3
หญิง		239	59.7
รวม		400	100
อายุ			
อายุไม่เกิน 20 ปี		21	5.3
21-30 ปี		89	22.3
31-50 ปี		182	45.5
51-60 ปี		105	26.2
60 ปีขึ้นไป		3	0.7
รวม		400	100.0
การศึกษา			
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน		110	27.5
มัธยมศึกษาตอนต้น		169	42.3
มัธยมปลาย/ปวช.		91	22.7
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.		3	0.7
ปริญญาตรี		22	5.5
สูงกว่าปริญญาตรี		5	1.3
รวม		400	100.0
อาชีพ			
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ		12	3.0
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ		31	7.7
เกษตรกร		202	50.5
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท		5	1.3
นักเรียน/นักศึกษา		15	3.7
รับจ้างทั่วไป		119	29.8
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ		16	4.0
รวม		400	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.7 มีอายุอยู่ในช่วง 31-50 ปี ร้อยละ 45.5 ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 42.3 มีอาชีพ เกษตรกร ร้อยละ 50.5

ตารางที่ 2 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามงานบริการ

งานบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
งานบริการด้านจ่ายเบี้ย	100	25.0
งานบริการด้านจัดเก็บขยะมูลฝอย	100	25.0
งานบริการด้านซ่อมบำรุงไฟฟ้า	100	25.0
งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	100	25.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 4 งานบริการ คือ (1)งานบริการด้านจ่ายเบี้ย (2)งานบริการด้านจัดเก็บขยะมูลฝอย (3)งานบริการด้านซ่อมบำรุงไฟฟ้า และ(4)งานบริการด้านรายได้หรือภาษี มีจำนวนเท่ากัน คือ ร้อยละ 25.0

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จำแนกตามงานบริการ (N=400)

งานบริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
งานบริการด้านจ่ายเบี้ย	93.6	4.68	0.55	มากที่สุด
งานบริการด้านจัดเก็บขยะมูลฝอย	92.2	4.61	0.69	มากที่สุด
งานบริการด้านซ่อมบำรุงไฟฟ้า	92.4	4.62	0.63	มากที่สุด
งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	93.0	4.65	0.62	มากที่สุด
รวม	92.8	4.64	0.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ทั้ง 4 งานบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.8($\bar{X}$ =4.65) หากพิจารณาแต่ละงานบริการพบว่าผู้รับบริการ มีความพึงพอใจสูงสุดคืองานบริการด้านจ่ายเบี้ย อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6($\bar{X}$ =4.68) รองลงมาคืองานบริการด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.0($\bar{X}$ =4.65) งานบริการด้านซ่อมบำรุงไฟฟ้า อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.4($\bar{X}$ =4.62) และงานบริการด้านจัดเก็บขยะมูลฝอย อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.2($\bar{X}$ =4.61)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ (N=400)

รายการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการ	92.6	4.63	0.61	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	92.0	4.60	0.52	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.8	4.69	0.60	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	92.6	4.63	0.49	มากที่สุด
รวม	92.8	4.64	0.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมทุกประเด็น อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.8($\bar{X}$ =4.64) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.8($\bar{X}$ =4.69) รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.6($\bar{X}$ =4.63) และด้านช่องทางการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด 92.0($\bar{X}$ =4.60)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านจ่ายเบี้ย

ตารางที่ 5 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล (N=100)

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ			
ชาย		38	38.0
หญิง		62	62.0
รวม		100	100.0
อายุ			
อายุไม่เกิน 20 ปี		4	4.0
21-30 ปี		22	22.0
31-50 ปี		48	48.0
51-60 ปี		25	25.0
60 ปีขึ้นไป		1	1.0
รวม		100	100.0
การศึกษา			
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน		28	28.0
มัธยมศึกษาตอนต้น		41	41.0
มัธยมปลาย/ปวช.		24	24.0
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.		1	1.0
ปริญญาตรี		5	5.0
สูงกว่าปริญญาตรี		1	1.0
รวม		100	100.0
อาชีพ			
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ		3	3.0
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ		10	10.0
เกษตรกร		47	47.0
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท		2	2.0
นักเรียน/นักศึกษา		3	3.0
รับจ้างทั่วไป		31	31.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ		4	4.0
รวม		100	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.0 อายุอยู่ในช่วง 31-50 ปี ร้อยละ 48.0
ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น. ร้อยละ 41.0 อาชีพ เกษตรกร ร้อยละ 47.0

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=100)
ในภาพรวม งานบริการด้านจ่ายเบี้ย

รายการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการ	94.0	4.70	0.51	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	92.4	4.62	0.62	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.6	4.73	0.53	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	93.0	4.65	0.55	มากที่สุด
รวม	93.6	4.68	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6 ($\bar{X}=4.68$) เมื่อพิจารณาตามประเด็นความพึงพอใจพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.6 ($\bar{X}=4.73$) รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0 ($\bar{X}=4.70$)

ตารางที่ 7-10 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ
จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจเป็นรายข้อ งานบริการด้านจ่ายเบี้ย

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ (N=100)

ขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	94.6	4.73	0.47	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	93.4	4.67	0.57	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชเจน และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	92.8	4.64	0.52	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	93.4	4.67	0.53	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	95.2	4.76	0.49	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	94.8	4.74	0.48	มากที่สุด
รวม	94.0	4.70	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0 ($\bar{X}=4.70$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.2 ($\bar{X}=4.76$) รองลงมาคือ ข้อ 6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.8 ($\bar{X}=4.74$)

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ(N=100)

ช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	92.4	4.62	0.58	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	92.6	4.63	0.58	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	91.6	4.58	0.67	มากที่สุด
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	91.6	4.58	0.68	มากที่สุด
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	93.6	4.68	0.57	มากที่สุด
รวม	92.4	4.62	0.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.4($\bar{X}=4.62$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6($\bar{X}=4.68$) รองลงมาคือ ข้อ 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.6($\bar{X}=4.63$)

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(N=100)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.0	4.75	0.48	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	95.6	4.78	0.46	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่	93.0	4.65	0.61	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	94.4	4.72	0.53	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	94.8	4.74	0.56	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	95.0	4.75	0.54	มากที่สุด
รวม	94.6	4.73	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.6($\bar{X}=4.73$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.6($\bar{X}=4.78$) รองลงมาคือ ข้อ 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และข้อ 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.0($\bar{X}=4.75$)

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(N=100)

สิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	93.0	4.65	0.54	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	92.8	4.64	0.56	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	93.2	4.66	0.55	มากที่สุด
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	93.4	4.67	0.51	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	92.6	4.63	0.58	มากที่สุด
รวม	93.0	4.65	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.0($\bar{X}$ =4.65) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.4($\bar{X}$ =4.67) รองลงมาคือ ข้อ 3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.2($\bar{X}$ =4.66)

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านจัดเก็บขยะมูลฝอย

ตารางที่ 11 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล (N=100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	42	42.0
หญิง	58	58.0
รวม	100	100.0
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	5	5.0
21-30 ปี	24	24.0
31-50 ปี	45	45.0
51-60 ปี	26	26.0
60 ปีขึ้นไป	0	0.0
รวม	100	100.0
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	25	25.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	46	46.0
มัธยมปลาย/ปวช.	23	23.0
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	0	0.0
ปริญญาตรี	5	5.0
สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.0
รวม	100	100.0
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	2.0
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	8	8.0
เกษตรกร	51	51.0
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	1	1.0
นักเรียน/นักศึกษา	5	5.0
รับจ้างทั่วไป	28	28.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	5	5.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 58.0 อายุ 31-50 ปี ร้อยละ 45.0 ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น. ร้อยละ 45.0 และมีอาชีพ เกษตรกร ร้อยละ 51.0

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=100)
ในภาพรวม งานบริการด้านจัดเก็บขยะมูลฝอย

รายการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการ	91.4	4.57	0.73	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	91.2	4.56	0.75	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.6	4.68	0.61	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	92.4	4.62	0.67	มากที่สุด
รวม	92.2	4.61	0.69	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.2($\bar{X}=4.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6($\bar{X}=4.68$) รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.4($\bar{X}=4.62$)

ตารางที่ 13-16 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ
จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจเป็นรายข้อ งานบริการด้านจัดเก็บขยะมูลฝอย
ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ(N=100)

ขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	92.2	4.61	0.67	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	91.8	4.59	0.68	มากที่สุด
3. ความชัดเจนการอธิบาย ชเจน และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	91.4	4.57	0.74	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	90.6	4.53	0.81	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	90.8	4.54	0.74	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	91.4	4.57	0.73	มากที่สุด
รวม	91.4	4.57	0.73	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 91.4($\bar{X}=4.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.2($\bar{X}=4.61$) รองลงมาคือ ข้อ 2. ความรวดเร็วในการให้บริการได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 91.8($\bar{X}=4.59$)

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ(N=100)

ช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	92.2	4.61	0.63	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	90.2	4.51	0.78	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	90.2	4.51	0.76	มากที่สุด
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	91.6	4.58	0.75	มากที่สุด
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	91.8	4.59	0.84	มากที่สุด
รวม	91.2	4.56	0.75	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 91.2($\bar{X}=4.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.2($\bar{X}=4.61$) รองลงมาคือ ข้อ 5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 91.8($\bar{X}=4.59$)

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(N=100)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.4	4.67	0.59	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	93.2	4.66	0.61	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่	93.0	4.65	0.64	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	93.4	4.67	0.62	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	93.4	4.67	0.64	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	94.8	4.74	0.58	มากที่สุด
รวม	93.6	4.68	0.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6($\bar{X}=4.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.8($\bar{X}=4.74$) รองลงมาคือ ข้อ 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี และข้อ 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.4($\bar{X}=4.67$)

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(N=100)

สิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	92.8	4.64	0.61	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	91.6	4.58	0.74	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	92.6	4.63	0.66	มากที่สุด
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	92.0	4.60	0.71	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	93.4	4.67	0.62	มากที่สุด
รวม	92.4	4.62	0.67	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.4($\bar{X}=4.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.4($\bar{X}=4.67$) รองลงมาคือ ข้อ 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.8($\bar{X}=4.64$)

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านซ่อมบำรุงไฟฟ้า

ตารางที่ 17 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล (N=100)

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ			
ชาย		38	38.0
หญิง		62	62.0
รวม		100	100.0
อายุ			
อายุไม่เกิน 20 ปี		7	7.0
21-30 ปี		21	21.0
31-50 ปี		46	46.0
51-60 ปี		26	26.0
60 ปีขึ้นไป		0	0.0
รวม		100	100.0
การศึกษา			
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน		25	25.0
มัธยมศึกษาตอนต้น		43	43.0
มัธยมปลาย/ปวช.		23	23.0
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.		1	1.0
ปริญญาตรี		7	7.0
สูงกว่าปริญญาตรี		1	1.0
รวม		100	100.0
อาชีพ			
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ		4	4.0
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ		7	7.0
เกษตรกร		51	51.0
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท		1	1.0
นักเรียน/นักศึกษา		3	3.0
รับจ้างทั่วไป		29	29.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ		5	5.0
รวม		100	100.0

จากตารางที่ 17 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 62.0 อายุอยู่ในช่วง 31-50 ปี ร้อยละ 46.0 ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น. ร้อยละ 43.0 และมีอาชีพ เกษตรกร ร้อยละ 51.0

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ในภาพรวม งานบริการด้านซ่อมบำรุงไฟฟ้า

รายการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการ	92.2	4.61	0.64	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	91.4	4.57	0.70	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.6	4.68	0.55	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	92.0	4.60	0.61	มากที่สุด
รวม	92.4	4.62	0.63	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.4($\bar{X}=4.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6($\bar{X}=4.68$) รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.2($\bar{X}=4.61$)

ตารางที่ 19-22 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ

จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจเป็นรายข้อ งานบริการด้านซ่อมบำรุงไฟฟ้า

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ(N=100)

ขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	92.2	4.61	0.62	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	92.2	4.61	0.63	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชเจน และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	92.0	4.60	0.68	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	92.4	4.62	0.66	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	92.6	4.63	0.61	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามต้องการของผู้รับบริการ	92.2	4.61	0.63	มากที่สุด
รวม	92.2	4.61	0.64	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.2($\bar{X}=4.61$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 5. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.6($\bar{X}=4.63$) รองลงมาคือ ข้อ 4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.4($\bar{X}=4.62$)

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ(N=100)

ช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	91.8	4.59	0.59	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	91.4	4.57	0.73	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	91.0	4.55	0.67	มากที่สุด
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	91.8	4.59	0.67	มากที่สุด
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	91.2	4.56	0.82	มากที่สุด
รวม	91.4	4.57	0.70	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 91.4($\bar{X}=4.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ และข้อ 4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 91.8($\bar{X}=4.59$) รองลงมาคือ ข้อ 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 91.4($\bar{X}=4.57$)

ตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(N=100)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.0	4.65	0.58	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	94.8	4.74	0.48	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่	93.2	4.66	0.59	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	92.6	4.63	0.56	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	93.2	4.66	0.59	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	94.2	4.71	0.52	มากที่สุด
รวม	93.6	4.68	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6($\bar{X}=4.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.8($\bar{X}=4.74$) รองลงมาคือข้อ 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจเท่ากัน อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.2($\bar{X}=4.71$)

ตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(N=100)

สิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	91.4	4.57	0.59	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	91.4	4.57	0.70	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	92.4	4.62	0.60	มากที่สุด
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	92.2	4.61	0.63	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	92.8	4.64	0.54	มากที่สุด
รวม	92.0	4.60	0.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.0($\bar{X}=4.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.8($\bar{X}=4.64$) รองลงมาคือข้อ 3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.4($\bar{X}=4.62$)

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 23 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล (N=100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	43	43.0
หญิง	57	57.0
รวม	100	100.0
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	5	5.0
21-30 ปี	22	22.0
31-50 ปี	43	43.0
51-60 ปี	28	28.0
60 ปีขึ้นไป	2	2.0
รวม	100	100.0
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	32	32.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	39	39.0
มัธยมปลาย/ปวช.	21	21.0
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	1	1.0
ปริญญาตรี	5	5.0
สูงกว่าปริญญาตรี	2	2.0
รวม	100	100.0
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3	3.0
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	6	6.0
เกษตรกร	53	53.0
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	1	1.0
นักเรียน/นักศึกษา	4	4.0
รับจ้างทั่วไป	31	31.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	2	2.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 23 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 57.0 อายุอยู่ในช่วง 31-50 ปี ร้อยละ 43.0 ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น. ร้อยละ 39.0 และมีอาชีพ เกษตรกร ร้อยละ 53.0

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=100)
ในภาพรวม งานบริการด้านรายได้หรือภาษี

รายการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการ	93.0	4.65	0.63	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	92.6	4.63	0.65	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.6	4.68	0.59	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	92.8	4.64	0.61	มากที่สุด
รวม	93.0	4.65	0.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.0($\bar{X}=4.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6($\bar{X}=4.68$) รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.0($\bar{X}=4.65$)

ตารางที่ 25-28 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ
จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจเป็นรายข้อ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี
ตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ(N=100)

ขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	93.4	4.67	0.55	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	92.6	4.63	0.63	มากที่สุด
3. ความชัดเจนการอธิบาย ชเจน และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	92.4	4.62	0.59	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	93.6	4.68	0.62	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	92.8	4.64	0.64	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงความต้องการของผู้รับบริการ	92.8	4.64	0.64	มากที่สุด
รวม	93.0	4.65	0.63	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.0($\bar{X}=4.65$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6($\bar{X}=4.68$) รองลงมาคือ ข้อ 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.4($\bar{X}=4.67$)

ตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ(N=100)

ช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	92.4	4.62	0.65	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	92.2	4.61	0.65	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	93.2	4.66	0.57	มากที่สุด
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	92.2	4.61	0.71	มากที่สุด
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	92.6	4.63	0.66	มากที่สุด
รวม	92.6	4.63	0.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.6($\bar{X}$ =4.63) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.2($\bar{X}$ =4.66)รองลงมาคือ ข้อ 5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.6($\bar{X}$ =4.63)

ตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(N=100)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.4	4.67	0.59	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	93.4	4.67	0.60	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่	93.4	4.67	0.60	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	93.8	4.69	0.60	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	94.4	4.72	0.53	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	93.4	4.67	0.62	มากที่สุด
รวม	93.6	4.68	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6($\bar{X}$ =4.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.4($\bar{X}$ =4.72) รองลงมาคือ ข้อ 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.8($\bar{X}$ =4.69)

ตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(N=100)

สิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	92.8	4.64	0.59	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	92.4	4.62	0.63	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	92.6	4.63	0.60	มากที่สุด
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	92.8	4.64	0.61	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	93.0	4.65	0.59	มากที่สุด
รวม	92.8	4.64	0.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.8($\bar{X}=4.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.0($\bar{X}=4.65$) รองลงมาคือ ข้อ 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย และข้อ 4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.8($\bar{X}=4.64$)

ตอนที่ 6 การพรรณนาความคิดเห็นในข้อเสนอแนะของประชาชนผู้มาใช้บริการ

- “จุดเด่น” ของการให้บริการที่ท่านรู้สึกประทับใจที่สุด
 - คุณครูน่ารักดูแลเด็กดี มีห้องน้ำและที่นั่งรับประทานอาหาร
- “จุดที่ควรปรับปรุง” ของการให้บริการ
 - หลอดไฟในหมู่บ้าน อุปกรณ์ของเล่นเด็กและสนามเด็กเล่น
- ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
 - ทำที่นั่งผู้ปกครองสำหรับมานั่งรอรับเด็ก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ จากผลการวิจัย พบว่า เทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี มีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการควรสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อธำรงรักษาระดับการบริการที่ดีและยั่งยืนไว้
2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการอย่างเป็นระบบ เพื่อยกระดับการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
3. ควรเพิ่มระยะเวลาจัดทำวิจัยให้เริ่มตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ เพื่อให้ข้อมูลมีความชัดเจนยิ่งขึ้น
4. ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของบุคลากรของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี อย่างเป็นระบบ

เอกสารอ้างอิง

เอกสารอ้างอิง

- แก้วมณี กิ่งเงิน. (2549). คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลลพบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์. คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.). (2547). การสร้างความพึงพอใจต่อการรับบริการของประชาชน. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- จิตาภา ไหมโสมานัง. (2549). คุณภาพบริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2540). “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ” ในเอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1. นนทบุรี: สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ซิษณุทัศน์ พิชยประภาพัฒน์. (2558). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- दनัย เทียนพุด. (2545). การออกแบบและพัฒนาความรู้ในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: นาโกต้า จำกัด.
- นายิกา เดิดขุนทด. (2549). ห้องสมุดกับการบริการคุณภาพ. วารสารอินฟอรมเมชั่น. 13(2), 70-84 กรกฎาคม-ธันวาคม.
- นันทวุฒิ อินทร์งาม. (2560). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุดรธานี. อุดรธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2556). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บังอร รัตนมณี และ กันยา เจริญศักดิ์. (2551). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ปิยะนุช สุติต. (2553). ความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ. กรุงเทพฯ: ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (2546). ขั้นตอนของคุณภาพบริการ โปรดักส์ทิวดี. วารสารจุฬาคคุณภาพ: ฉบับที่ 4, 1-2.
- พิรสิทธิ์ คำวนศิลป์. (2541). การบริการสู่ความเป็นเลิศ. หนังสือที่ระลึกประจำปี เล่มที่ 10 กรุงเทพฯ: สถาบันข้าราชการพลเรือน.

- มยุรา ชูทอง. (2550). คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- รัตนะ บัวสนธ์. (2556). วิจัยเชิงคุณภาพทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ลักษณะวรรณ พวงไม้มีง. (2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษ์ป่าประจำ
หน่วยป้องกันรักษาป่าจังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรป่าไม้ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ว.วชิรเมธี. (2552). “งานสัมฤทธิ์ ชีวิตีรณมัย”. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ปราณ พับลิชชิ่ง จำกัด
- วรชยา ศิริวัฒน์. (2547). การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของงานบริการการศึกษาคณะ
รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, วารสารวิจัย 7(2),149.
- วันดี รักแผน. (2550). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี.
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระราชูปถัมภ์
- วันชัย แก้วศิริโกมล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน
เขตทุ่งครุกรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วารินทร์ สีนสูงสุด. (2549). การบริการของโรงพยาบาล. กรุงเทพฯ: วันทิพย์.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2544). คุณภาพคือความยั่งยืน. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- วิสาชา ลายชื่น. (2548). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการบริษัทหลักทรัพย์ไทย
ในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีรพงษ์ เฉลิมดิตรรัตน์. (2543). คุณภาพในการบริการ 1. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.
- สมคิด จุมทอง. (2528). ความคิดเห็นของผู้บริหารและอาจารย์ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของ
ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตการศึกษา 6.
วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2555). สร้างชีวิต สร้างธุรกิจ ด้วยบริการ. กรุงเทพฯ: คอนเซ็ปท์พริ้นท์ จำกัด
- สมบัติ สาสีเสาร์. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดลับไม่ลับการตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ:
ยูบีซีแอล บุ๊คส์.
- สาโรช ไสสมบัติ. (2551). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัด
กรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

- สมิต สัจฉกร. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- สุขสันต์ บุญยากร. (2549). การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ในปกครองจังหวัดนนทบุรี. นนทบุรี: ปกครองจังหวัดนนทบุรี
- สุขุม นวลสกุล. (2538). การทำงานที่ดีต้องมีหัวใจบริการ. กรุงเทพฯ: ธรรมนิติ
- สุดาดวง เรืองรุจิระ. (2541). หลักการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: ประกายพริก.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา
แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3
(สคช.). ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป
มหาวิทยาลัยบูรพา
- สิน พันธุ์พินิจ. (2549). เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒน์.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2549). วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 14. กรุงเทพฯ:
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุมาลี สังข์ศรี. (2546). การจัดการศึกษานอกระบบด้วยวิธีการศึกษาทางไกลเพื่อการศึกษาตลอด
ชีวิต: นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สิริอัจฉรา ทิพย์วงศ์. (2550). คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์
มหาวิทยาลัยแม่โจ้. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา
มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

ภาคผนวก



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี
งานบริการด้าน.....ประจำปีงบประมาณ 2563

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ 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. มัธยมศึกษาปลาย/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/เกษียณ

ขอขอบคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม ☺

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ด้านที่	ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (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					
	1.1 มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย					
	1.2 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย					
	1.3 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ					
	1.4 มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ฯลฯ					
	1.5 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

3.1 “จุดเด่น” ของการให้บริการที่ท่านรู้สึกประทับใจที่สุด.....

.....

3.2 “จุดที่ควรปรับปรุง” ของการให้บริการ.....

.....

3.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....

.....

