ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ
เทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง
อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี
ประจำปี 2569



มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลุ่มประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การวิจัยประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative analysis) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจประกอบการวิจัยเป็นหลัก และมีคำถามปลายเปิดในการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี ที่รับเป็นคณะทำงานประเมินความพึงพอใจ ขอขอบคุณบุคลากรของเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี และประชาชน ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือ พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ในครั้งนี้อย่างดียิ่ง

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
(Executive Summary)

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษากลุ่มประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.6 ระดับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของความพึงพอใจ ดังนี้

1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.0

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.8

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.6

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.0

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ทั้ง 4 งานบริการ โดยเรียงตามลำดับร้อยละของความพึงพอใจ ดังนี้

2.1 งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.4

2.2 งานบริการด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.8

2.3 งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.6

2.4 งานบริการด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.2

สรุป เทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี เป็นองค์กรที่มีศักยภาพให้ความสำคัญ และใส่ใจในงานบริการเป็นอย่างดี ควรธำรงรักษาระดับการบริการที่ดีและยั่งยืนไว้ ควรพัฒนางานด้านการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.6 ระดับ 10 คะแนน

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

(นายศรายุทธ ขวัญเมือง)
อาจารย์ประจำศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ซ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	3
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
แนวคิดการสร้างความพึงพอใจ	10
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ	12
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี	31
3 วิธีดำเนินการวิจัย	42
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	42
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล	43
การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิจัย	44

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่

4 ผลการวิจัย..... 46

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภาพรวม..... 47

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง..... 49

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านรายได้หรือภาษี..... 54

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม..... 58

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านสาธารณสุข..... 63

5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 69

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม..... 69

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ..... 69

สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะนำของผู้รับบริการ..... 70

รายการอ้างอิง..... 72

ภาคผนวก..... 77

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม..... 78

ภาคผนวก ข ภาพประกอบ..... 86

สารบัญตาราง

ตารางที่ หน้า

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N=400)..... 47
4.2 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามงานบริการ..... 48
4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงานบริการ (N=400)..... 49
4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 100)..... 49
4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=100) โดยภาพรวม งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง..... 51
4.6 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ (N=100)..... 51
4.7 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ (N=100)..... 52
4.8 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=100)..... 52
4.9 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=100)..... 53
4.10 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N =100)..... 54
4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=100) โดยภาพรวม งานบริการด้านรายได้หรือภาษี..... 55
4.12 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ (N=100)..... 56
4.13 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ (N=100)..... 56
4.14 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=100)..... 57
4.15 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=100)..... 58
4.16 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N =100)..... 58
4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=100) โดยภาพรวม งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม..... 60
4.18 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ (N=100)..... 60
4.19 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ (N=100)..... 61
4.20 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=100)..... 62
4.21 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=100)..... 62
4.22 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N =100)..... 63

4.23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=100) โดยภาพรวม งานบริการด้านสาธารณสุข..... 65

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ หน้า

4.24 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ (N=100)..... 65
4.25 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ (N=100)..... 66
4.26 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=100)..... 66
4.27 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=100)..... 67
5.1 สรุปคะแนนของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี..... 70

สารบัญภาพ

ภาพที่ หน้า

1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 4

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากความสามารถของปัญญาประดิษฐ์ (AI) ที่ได้พัฒนาไปถึงระดับที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในอุตสาหกรรมและภาคส่วนต่างๆ ได้แล้ว หน่วยงานต่างๆ ใช้ AI สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล สร้างสรรค์งาน วิเคราะห์ระบบการให้คำแนะนำ การตรวจจับการกระทำความผิด และการทำงานอัตโนมัติ ในด้านการดูแลสุขภาพ AI ช่วยในการวินิจฉัยโรคและการค้นพบยาใหม่ สถาบันการเงินใช้ AI สำหรับการประเมินความเสี่ยงทั้งในด้านสินเชื่อหรือด้านประกันด้วยทรัพย์สินและการซื้อขายด้วยอัลกอริทึม ในขณะที่ยานยนต์ไร้คนขับกำลังมีความเป็นไปได้มากขึ้นด้วยเทคโนโลยี AI การศึกษาอนาคตของการเกษตร และการผลิตก็ได้รับประโยชน์จากความก้าวหน้าที่ขับเคลื่อนด้วย AI เช่นกัน การพัฒนาและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีรวมถึงวิวัฒนาการของปัญญาประดิษฐ์ หรือ (AI) สะท้อนถึงหลักการทำงานของมวลมนุษยชาติที่ต้องมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงเพื่อปรับตัวเข้าสู่ยุคสมัยของความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี รวมถึงการนำไปสู่การตั้งคำถามถึง การที่หน่วยงานทางปกครองจะปรับตัวอย่างไร เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่รวดเร็วเช่นนี้ โดยปฏิเสธไม่ได้เลยว่าภายใต้การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้ลักษณะการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐหรือหน่วยงานทางปกครองแบบการปกครองรวมศูนย์อำนาจ (centralization) ไว้ที่ส่วนกลางกลายเป็นความล้าหลังและขัดต่อหลักการกระจายอำนาจ เนื่องจาก บ่งบอกถึงการหวงแหนอำนาจของผู้ปกครอง ต้องการอำนาจเบ็ดเสร็จเด็ดขาด เป็นภาพสะท้อนของการรวมศูนย์การตัดสินใจ ระบบการบริหารงานที่เน้นสายบังคับบัญชาและกฎระเบียบทางราชการจำนวนมาก

วิวัฒนาการการปกครองราชอาณาจักรสยามหรือประเทศไทยมีการปกครองนับแต่อดีตจวบจนปัจจุบัน โดยในแต่ละยุคแต่ละสมัยมักใช้เมืองหลวงหรือราชธานี เป็นชื่อเรียกในแต่ละยุคสมัย ในยุคเริ่มต้นถูกเรียกว่า ยุคสมัยสุโขทัย ถัดมาเป็นยุคสมัยกรุงศรีอยุธยา ถัดมาเป็นยุคสมัยกรุงธนบุรี และปัจจุบันถูกเรียกว่ายุคสมัยกรุงรัตนโกสินทร์หรือ กรุงเทพมหานคร นับตั้งแต่พุทธศักราช 2475 ประเทศไทยมีการเปลี่ยนผ่านการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์มาเป็นการปกครองระบอบประชาธิปไตย ซึ่งประเทศไทยมีการปกครองโดยรัฐธรรมนูญและถือเป็นกฎหมายสูงสุดในการกำหนดกรอบระเบียบการบริหารงานราชการในแต่ละด้าน การเปลี่ยนแปลงของสังคมไทยทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ส่งผลกระทบโดยตรงต่อการดำรงชีวิตของประชาชน ไม่ว่าจะเป็นชุมชน ท้องถิ่น และสังคม ซึ่งการปกครองท้องถิ่นในยุคโลกาภิวัตน์ได้มีการกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่นและถูกบัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ซึ่งให้

ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นเป็นอย่างมาก โดยกำหนดไว้ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นมาตรา 249 ภายใต้บังคับมาตรา 1 ให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามวิธีการและรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติ การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดก็ตาม ให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากรและพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ และมาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ

รัฐบาลซึ่งเป็นหนึ่งในกลไกในการบริหารการปกครองของรัฐนั้น ย่อมมีภาระหน้าที่อย่างมากมายในการบริหารประเทศให้ประชาชนได้รับ ความสุข ความสงบ ความปลอดภัย ความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต (Well Being) อีกทั้งความมั่นคงแห่งชาติทั้งในทาง การเมือง เศรษฐกิจ และสังคม (National Security) แต่ย่อมเป็นไปไม่ได้ที่รัฐบาลจะดูแลและจัดทำบริการในด้านต่างๆ ให้กับประชาชนได้ทั่วถึงทุกชุมชนของประเทศ เพราะอาจจะเกิดปัญหาเกี่ยวกับ ความล่าช้าในการดำเนินงาน ขาดองค์ความรู้ในการแก้ปัญหาเฉพาะพื้นที่ การที่อาจจะไม่สนองตอบต่อความต้องการของแต่ละชุมชนได้ และ รวมทั้งข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณ (Budget) และตัวบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ดำเนินงานให้ทั่วถึงได้ เมื่อเป็นดังนี้ การลดภาระของรัฐบาลโดยการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเพื่อการสนองตอบต่อความต้องการของชุมชน เป็นผลให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว การไว้เนื้อเชื่อใจ และตรงกับความมุ่งประสงค์ของชุมชนนั้น ๆ จึงเป็นผลให้การปกครองท้องถิ่นมีบทบาทและมีความสำคัญ (จเร พันธุ์เปรื่อง. 2558: ออนไลน์)

การจัดทำบริการสาธารณะเป็นหน้าที่หลักและเป็นอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ โดยเฉพาะประเทศที่มีการปกครองระบอบประชาธิปไตย ที่กำหนดให้รัฐมีหน้าที่ต้องให้บริการประชาชนในทุกเรื่องให้ดีที่สุดทั่วถึง เป็นธรรม และเสมอภาคอย่างต่อเนื่อง รัฐจึงมีนโยบายให้บริการประชาชนเป็นเรื่องสำคัญ ซึ่งการบริการสาธารณะจัดเป็นภารกิจที่อยู่ในอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะที่ได้รับมอบหมายงานผ่านการกระจายอำนาจมาจากรัฐบาล จึงมีหน้าที่หรือภาระงานหลักสำคัญ คือ การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น ลักษณะสำคัญที่สุดของการบริการสาธารณะ คือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐหรือท้องถิ่นพึงปฏิบัติและละเลยไม่ได้ เพราะบริการสาธารณะเป็นเสมือนหลักประกันทางสังคมที่อำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต รวมถึงการสร้างความมั่นคงปลอดภัยขั้นพื้นฐานให้กับประชาชน ทั้งนี้ก็เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุดในการจัดทำบริการสาธารณะจากรัฐหรือหน่วยงานของรัฐ

การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลในฐานะหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ที่มีหน้าที่หลักในการบริหารจัดการสาธารณะให้แก่ประชาชน อีกทั้งยังเป็นองค์กรอิสระในการบริหารจัดการตามหลักการกระจายอำนาจ ดังนั้น การให้บริการของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีหน้าที่หลักในการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นองค์กรที่ยอมรับกันว่าเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนในทุกระดับหรือชุมชนมากที่สุด และมีความเกี่ยวเนื่องกับทุกข์สุขของประชาชน ตระกูล มีชัย (2538, น.19) ระบุว่า หลักการกระจายอำนาจควรเป็นไปภายใต้หลักการ คือ 1) ให้มีการกระจายอำนาจ วินิจฉัย สั่งการ และการบริหารลงไปยังหน่วยซึ่งรับผิดชอบบริการใกล้ชิดประชาชนให้มากที่สุด 2) ผู้รับมอบอำนาจต้องมีความพร้อมในการรับมอบหน้าที่ ความรับผิดชอบและอำนาจที่มากขึ้น โดยผู้กระจายอำนาจต้องให้การสนับสนุนอย่างเพียงพอ 3) ต้องสร้างดุลยภาพระหว่างหน้าที่ความรับผิดชอบกับอำนาจหน้าที่ที่เพิ่มขึ้น 4) การกระจายอำนาจต้องเป็นไปเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและบรรยากาศของการทำงาน และก่อประโยชน์ต่อประชาชนและสังคมโดยรวม และ 5) การกระจายอำนาจต้องเป็นไปโดยมีเป้าหมายชัดเจนที่สามารถประเมินได้ และต้องมีการตระเตรียมขั้นตอนให้เป็นระบบเพียงพอก่อนการดำเนินการ

ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีขอบเขตที่กว้างขวางเกี่ยวกับความกินดีอยู่ดีของประชาชนในแทบทุกด้านและมีผลกระทบโดยตรงต่อประชาชน เมื่อมีการถ่ายโอนภารกิจต่างๆ ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภารกิจที่ต้องปฏิบัติ และงบประมาณเพิ่มขึ้นจำนวนมาก ซึ่งภารกิจเหล่านั้นเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชน เช่น ด้านการก่อสร้าง ซ่อมแซมถนนทางเท้า ไฟฟ้า น้ำประปา การระบายน้ำ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การบริการจัดเก็บขยะ การสาธารณสุขการสังคมสงเคราะห์ การโยธาและผังเมือง การจัดการทางการศึกษา การรักษาความสงบเรียบร้อย การจัดเก็บรายได้ เป็นต้น เพื่อนำมาพัฒนาความเจริญในพื้นที่

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการบริการ ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบ ราชการ จึงกำหนดให้ทุกส่วนราชการมีการ จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ และการประเมินผลการปฏิบัติ ราชการ โดยอยู่ภายใต้กรอบการประเมิน 4 มิติ ได้แก่ มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์การ การประเมินทั้ง 4 มิติ นี้ จะเป็นกรอบในการจัดสรรรางวัลพิเศษ บำเหน็จความชอบหรือจัดสรรเงิน รางวัลเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนราชการ โดยใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วนราชการนั้น เพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการ หรือจัดสรรเงินรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด ในกรณีที่ส่วนราชการ ดำเนินการให้บริการ ที่มีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด และคุ้มค่าต่อภารกิจของรัฐ

ด้วยเหตุนี้ เทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี จึงได้มีการประสานความร่วมมือกับคณะผู้วิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการสาธารณะกับประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ จะทำให้ทราบถึงกระบวนการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง ทั้งด้านขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก อันจะสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการในการจัดทำกิจการบริการสาธารณะและตรงกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ โดยได้กำหนดกรอบในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการใน 4 ด้านหลัก ๆ ดังนี้ (1) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (2) ด้านรายได้หรือภาษี (3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ(4) ด้านสาธารณสุข ทั้งนี้ เพื่อนำผลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจดังกล่าว มาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผน ปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาการให้บริการมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น สนองต่อความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษากลุ่มประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ได้แก่ เพศ (Nominal) อายุ (Ordinal) ระดับการศึกษา (Ordinal) อาชีพ (Nominal) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (Ordinal)

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

1.1 ประชากร ที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่ใช้บริการของเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่เลือกมาเป็นตัวแทนประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ไปใช้บริการของเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี จำนวน 8,678 คน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 400 คน

2. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ใช้บริการของเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี 4 ด้าน ได้แก่

2.1.1 งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

2.1.2 งานบริการด้านรายได้หรือภาษี

2.1.3 งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

2.1.4 งานบริการด้านสาธารณสุข

2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี 4 ด้าน ได้แก่

2.2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

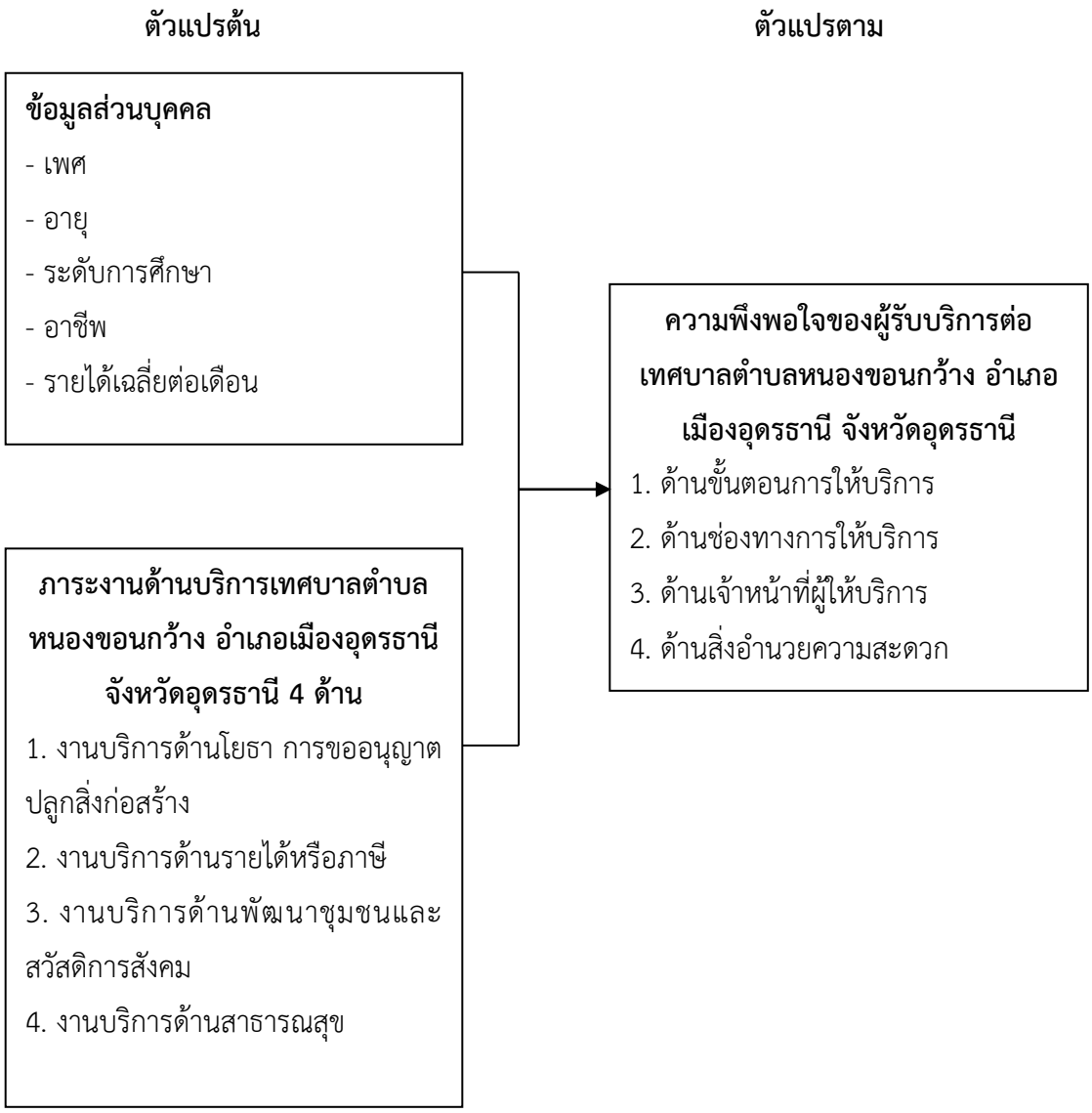
2.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

2.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี โดยใช้แนวคิดการพัฒนาและการสร้างเครื่องมือประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดของพาราซูราแมน, ไซธามอล และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithamal, & Berry, 1990) เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. เจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรที่ให้บริการงานด้านต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาล ทำหน้าที่บริการผู้รับบริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในงาน ตอบคำถามในงานได้อย่างชัดเจนถูกต้อง ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค รวมถึงกิริยามารยาท บุคลิกภาพและความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ

2. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่เข้ารับบริการของเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

3. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้มาใช้บริการต่อการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาล รวมถึงการรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

4. ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง กระบวนการที่ผู้ให้บริการ ดำเนินการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เพื่อให้ผู้รับบริการมีความสะดวกที่ได้รับบริการตลอดจนมีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมหรือสภาพของงาน

5. ช่องทางการให้บริการ หมายถึง วิธีการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาล นำมาใช้เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาล ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย การมีช่องทางให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอต่อการให้บริการ และช่องทางให้บริการนั้นมีความสะดวก รวดเร็ว รวมถึงการนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสารสนเทศ ตลอดจนการมีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ

6. สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง วัสดุ อุปกรณ์ที่จัดเตรียมไว้ให้แก่ผู้เข้ารับบริการ ซึ่งมีอยู่อย่างเพียงพอและทันสมัยตลอดจนการจัดบริบทของส่วนงานบริการและภายในองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาล อย่างเพียงพอ สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายแสดงสถานที่บอกจุดบริการชัดเจน สามารถเห็นได้ง่าย และเข้าใจง่าย รวมถึงแบบฟอร์มต่างๆมีเพียงพอและพร้อมให้บริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ในด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านรายได้หรือภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านสาธารณสุข

2. นำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการดำเนินงานและปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

บทที่ 2
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี โดยศึกษาข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรม เอกสาร บทความวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดการสร้างความพึงพอใจ
3. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ
4. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

ปนัดดา งามวิทยานนท์ (2549) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่แต่ละบุคคลแสดงออกถึงความยินดีจากการใช้ผลิตภัณฑ์หรือการบริโภคสินค้าซึ่งคุณค่าหรือ ประโยชน์ที่ได้รับนั้นเท่ากับหรือสูงกว่าระดับความคาดหวังของคน ๆ นั้น ในทางตรงข้ามถ้าผลจากการใช้สินค้าหรือการได้รับบริการนั้น ต่ำกว่าค่าความคาดหวัง บุคคลนั้นย่อมจะไม่เกิดความพอใจ

กู๊ด (Good, 1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจาก ความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งนั้น

โวลแมน (Wolman, 1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

โอลิเวอร์ (Oliver, 1997) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือการตอบสนองที่แสดงถึงความรู้ปะสงค์ของลูกค้าเป็นวิจารณญาณของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ ความพึงพอใจมีมุมมองที่แตกต่างกันแล้วแต่มุมมองของแต่ละคน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ดิเรก ฤกษ์หร่าย (2528) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน ส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์การอีกด้วย

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหมายกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

ฉัตรชัย คงสุข (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

กิตติมา (2529) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ เมื่อได้รับการตอบสนอง

กาญจนา อรุณสุขรุจี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

นภารัตน์ (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

เทพพนม และสวิง (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆหนึ่ง สิ่งที่ขาดหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานของการพอใจและไม่พอใจได้

สง่า (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

จากแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าวจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับดัน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา(biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow’s theory motivation)

อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นหาวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1.1 ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

1.3 ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน

1.4 ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม

1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อน เมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชิ้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อ

2. ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์

ซิกมันด์ ฟรอยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกจริตอย่างมาก

ชาริณี (2535) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใดๆที่ให้มีความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นทรรศนะของความพึงพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใด ๆ

2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นทรรศนะของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ทรรศนะนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

แนวคิดการสร้างความพึงพอใจ

นิคม เอี่ยมสะอาด (2539, หน้า 27) กล่าวไว้ว่า การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้ากับผู้ขายนั้นจะต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่าย แต่ผู้ให้บริการจะต้องได้รับการอบรมและชี้แจงให้ทราบถึงนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี โดยมีแนวทางการพัฒนาลูกค้าสัมพันธ์ 11 ประการ ดังนี้

1. รักษาคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า การประกอบธุรกิจใด ๆ ก็ตามมักจะต้องมีการนัดหมายในการให้บริการต่าง ๆ เช่น บริการหลังการขายหรือบางครั้งถ้าสินค้าเป็นเรื่องของการบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้ ถ้าลูกค้ามีปัญหาใดก็ตามองค์กรหรือผู้บริการจะต้องให้ความสนใจในการให้บริการ

เมื่อมีการนัดหมายจะให้บริการเมื่อใดก็ตามหรืออย่างไรก็ตาม องค์กรนั้นจะต้องทำตามการนัดหมายหรือข้อตกลงนั้น ๆ โดยไม่บิดพลิ้วและควรให้บริการอย่างรวดเร็ว อย่างมีประสิทธิภาพและอย่างมีมิตรภาพด้วยสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส มีความนอบน้อมโดยไม่มีการบ่นถึงความเหนื่อยยากหรือสิ้นเปลืองต่าง ๆ การกระทำเช่นนี้ ถือว่าเป็นกฎข้อแรกที่ผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นกฎเกณฑ์ในการให้บริการลูกค้า

2. ตอบรับโทรศัพท์ที่โทรเข้ามาอย่างรวดเร็วภายในไม่เกิน 5 นาที การรับโทรศัพท์ช้าถือว่าเป็นการทำลายภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของบริษัท

3. การตอบรับในเรื่องได้รับเอกสารหรือหลักฐานต่าง ๆ ภายใน 2 วัน เอกสารบางอย่างที่ส่งมายังบริษัทอาจจะไม่จำเป็นต้องตอบ แต่เอกสารที่เกี่ยวกับการขอให้บริการหรือสอบถามบริการหรือข้อแนะนำต่าง ๆ ที่มีต่อบริษัทควรจะได้รับการตอบรับทันทีภายใน 2 วัน อาจจะมีเอกสารบางอย่างที่ไม่สามารถตอบได้ภายใน 2 วันนั้น ผู้บริการจะต้องมีการตั้งเป้าหมายที่แน่ชัดว่าจะเสร็จเมื่อใด เจ้าของหรือบุคคลอ้างถึงในจดหมายหรือเอกสารนั้น ควรจะเป็นผู้ตอบหรือมีลายเซ็นที่แสดงว่าได้ตอบแล้วมิใช่ผู้อื่นตอบ

4. ไม่ควรให้ลูกค้ารอคอยนานเกิน 5 นาที การให้ลูกค้ารอนานเป็นการสร้างความรู้สึกที่ไม่ดีต่อลูกค้า เป็นการสูญเสียทางเศรษฐกิจของลูกค้าทั้งนี้เพราะลูกค้าจะรู้สึกว่าบริการนั้นมีราคาแพงทั้งที่ไม่มีตัวเงินเข้ามาเกี่ยวข้อง ดังนั้นการที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการอย่างรวดเร็วจึงเป็นปัจจัยหนึ่งในการสร้างความพึงพอใจ

5. ผู้ให้บริการทุกคนต้องมีทัศนคติที่ดีต่อลูกค้า การติดต่อหรือทำธุรกิจกันทุกครั้งผู้ให้บริการจะต้องให้เกียรติแก่ลูกค้า แสดงกิริยามารยาที่ดีกับลูกค้า และต้องแสดงความอ่อนหวานราบรื่นหูตลอดจนคำขอบคุณที่ให้ลูกค้าซึ่งพบว่ามีมนต์ขลังในการดึงดูดลูกค้าให้กลับมาใช้บริการอีก

6. เมื่อมีสิ่งบกพร่องเกิดขึ้นรับไปหาลูกค้าก่อนที่ลูกค้าจะมาหาความผิดพลาดหรือข้อบกพร่องบางประการเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เสมอ เช่น บริษัทได้ให้สัญญาแก่ลูกค้าว่าจะส่งมอบของภายในระยะเวลาหนึ่ง หรือการสัญญาว่าจะซ่อมสินค้าที่ซื้อไปให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด แต่ไม่สามารถทำได้เนื่องจากเหตุสุดวิสัยต่าง ๆ ในสถานการณ์นี้จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องรีบติดต่อและแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนที่ลูกค้าจะพบหรือทราบว่าผู้ให้บริการไม่สามารถทำตามที่ลูกค้าคาดหวังได้ การกระทำเช่นนี้จะสามารถลดความรู้สึกที่ไม่ดีของลูกค้าได้

7. ระบบการทำงานจะต้องมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งหมายถึง ระบบการให้บริการต่าง ๆ จะต้องอยู่ในสภาพดี ทำงานได้ตลอดเวลา เช่นเครื่องรับโทรศัพท์ เครื่องทำน้ำอุ่น หรือลิฟท์ของโรงแรมจะต้องอยู่ในสถานภาพที่ทำงานได้ตลอดเวลา มีการตรวจสอบตลอดเวลาหากมีปัญหาต้องได้รับการแก้ไขทันที ถ้าสภาวะทางด้านลบเหล่านี้เกิดขึ้น อันเนื่องจากความไม่น่าเชื่อถือของระบบย่อมจะมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อองค์กร และยังสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ

8. การแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดทุกด้านอย่างรวดเร็ว หมายถึง การที่ไม่ควรให้ความผิดพลาดในเรื่องเดียวกันเป็นครั้งที่สอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับลูกค้ารายเดียวกัน เช่น ลูกค้าแจ้งว่ายอดเงินฝากผิดพลาดหรือสะกดชื่อ หรือนามสกุลผิดพลาด ธนาคารก็ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้ทันที ยังคงมีความผิดพลาดนั้น ๆ เกิดขึ้นเหมือนเดิม

9. พนักงานทุกคนจะต้องเป็นผู้รู้ คือ รู้ข้อมูลที่จำเป็นและสำคัญเกี่ยวกับงานสินค้า

10. พนักงานที่ต้องติดต่อทำงาน หรือให้บริการลูกค้าจะต้องเป็นผู้สามารถตัดสินใจเพื่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยมีอิสระจากการตำหนิของผู้บริหารนอกจากนี้ผู้ให้บริการจะต้องมีการเอาใจใส่ว่าลูกค้ามีความพึงพอใจเพียงใด

11. ในสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ หรือบริการพิเศษเล็ก ๆ หลักการข้อนี้สามารถสร้างได้ทั้งความพึงพอใจและความสัมพันธ์กับลูกค้า เช่น การแจกหรือแถมเมื่อซื้อสินค้าภายในวงเงินหนึ่ง

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) ได้กล่าวถึงแนวคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการว่าในการวัดคุณภาพของการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพของการให้บริการลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ และผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบ บริการที่ได้รับซึ่งเกิดจากที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับ ซึ่งเกิดขึ้นหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการแล้วกับความคาดหวังต่อการบริการที่จะได้รับในการวัดคุณภาพของบริการลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการซึ่งมี 5 ข้อ ได้แก่

1. สิ่งที่สัมผัสได้ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ ห้องน้ำ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน

2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ เป็นความสามารถในการมอบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตามสัญญา หรือควรจะเป็นอย่างถูกต้องและตรงตามวัตถุประสงค์ของบริการ เช่น ธนาคารต้องการรักษาเงินในสมุดบัญชีให้อยู่ครบทุกบาททุกสตางค์

3. ความรวดเร็ว การตอบสนองต่อลูกค้าเป็นความรวดเร็วและตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ

4. การรับประกัน/ความมั่นใจ เป็นการรับประกันว่าพนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถและความสุภาพ

5. การดูแลใส่ใจลูกค้าเป็นรายบุคคล เป็นการดูแลเอาใจใส่การให้บริการอย่างตั้งอกตั้งใจเน้นการให้บริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเป็นรายบุคคล

พาราสุรามาน ไซธามอล และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithamal & Berry, 1994) ได้กำหนดเครื่องมือในการวัดระดับคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 21 รายการ ซึ่งกระจายมาจาก 5 องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ คือ

รูปลักษณ์ ประกอบด้วย

1. ความทันสมัยของอุปกรณ์
2. สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ
3. การแต่งกายของพนักงาน
4. เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ

ความน่าเชื่อถือ ประกอบด้วย

1. ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้
2. การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าและการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า
3. การทำงานไม่ผิดพลาด
4. การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอ

การตอบสนอง ประกอบด้วย

1. มีระบบการให้บริการที่ให้บริการได้รวดเร็ว
2. ความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า
3. ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน
4. ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ

การรับประกัน / ความมั่นใจ ประกอบด้วย

1. ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ
2. การสร้างความปลอดภัยและเชื่อในการรับบริการ
3. ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงาน
4. พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร

การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ประกอบด้วย

1. การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคนของพนักงานบริการ
2. เวลาในการเปิดให้บริการให้ความสะดวกแก่ลูกค้า
3. โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของกิจการผู้รับบริการ
4. ความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน
5. ความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าอย่างชัดเจน

แนวคิดคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) จากแนวคิดคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2538, หน้า 145) ได้กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการ

เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปากและจากโฆษณาลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการในสถานที่ที่เขาต้องการโดยรูปแบบที่ต้องการนักการตลาดต้องการทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์ต่อไปนี้

พิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาสถานที่แก่ลูกค้า คือไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน สถานที่ที่ตั้งอันเหมาะสมแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย เช่น ป้ายบอกวิธีการใช้โทรศัพท์สาธารณะสำหรับผู้ที่ไม่เคยใช้บริการเป็นรูปภาพ ซึ่งแม้ผู้ที่ไม่สามารถอ่านหนังสือได้หรือชาวต่างชาติก็สามารถรู้วิธีการใช้ได้

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความสามารถในงานหรือทำงานโดยไม่มีข้อผิดพลาด

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นตัวของตัวเอง มีวิจารณญาณหรือสามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการสั่งการของผู้ใช้บริการและแจ้งให้ทราบชัดเจน

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรสามารถสร้างความน่าเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า การคิดค่าบริการถูกต้อง

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานต้องการให้บริการและแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าว

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understand/ Knowing Customers) พนักงานหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องได้รับการออกแบบเพื่อพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

องค์การสามารถจัดให้มีกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะช่วยการปรับปรุงคุณภาพประสบผลสำเร็จประกอบด้วย

1. ฝึกอบรมพนักงานในเรื่องต่อไปนี้

1.1 ความตระหนักด้านคุณภาพบริการ (Service Quality Awareness) เพื่อให้พนักงานเข้าใจความหมายของคำว่า “คุณภาพบริการ” ซึ่งเป็นกระบวนการทำงานที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Customer Requirement) เพื่อทำให้ลูกค้าพึงพอใจทุกครั้งที่ได้รับบริการ โดยความต้องการของลูกค้านั้นมีทั้งความจำเป็น (Needs) และความหวัง (Expectations)

1.2 ลูกค้าภายใน เพื่อให้พนักงานทุกคนในองค์การมีแนวคิดเดียวกันว่า หน่วยงานของตนต้องส่งผลงานที่มีคุณภาพไปให้แก่หน่วยงานถัดไป เพื่อช่วยให้องค์การสามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพไปสู่ลูกค้าได้ พนักงานอาจสอบถามหน่วยงานถัดไป ว่าต้องการบริการใดบ้างจากเราเพื่อจะได้ส่งมอบบริการให้ตรงความต้องการของหน่วยงานถัดไป ซึ่งถือเป็นลูกค้าภายในของเราเพราะถ้าพนักงานในองค์การไม่มีแนวคิดนี้อยู่ในใจ คงไม่อาจคาดหวังได้ว่าลูกค้าภายนอกจะได้รับบริการที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ

1.3 แนวทางการแก้ปัญหา (Problem Solving) เพื่อให้พนักงานทราบหลักการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ สามารถตั้งหัวข้อปัญหาได้ เช่น การตั้งหัวข้อปัญหาต้องตั้งด้วย ประธาน + ข้อบกพร่อง และยังช่วยให้พนักงานเข้าใจและสามารถแยกแยะความแตกต่างระหว่างปัญหา ผลกระทบ สาเหตุ และอาการได้

1.4 ขั้นตอนการปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement Methodology) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนใหญ่ๆ คือ

1.4.1 กำหนดหัวข้อปัญหา ที่เฉพาะเจาะจง วัดค่าได้แสดงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นและแสดงผลต่างระหว่างค่าปัจจุบันกับค่าที่ควรเป็น

1.4.2 วิเคราะห์ปัญหา คือ ศึกษาข้อมูลอดีตและปัจจุบัน เป็นตัวเลขข้อเท็จจริงมีตัวชี้วัดแสดงผลในอดีตและปัจจุบัน และสรุปสาเหตุที่เป็นไปได้ทั้งหมด และยืนยันสาเหตุที่แท้จริง

1.4.3 แก้ปัญหา คือการกำหนดมาตรการตอบโต้ปัญหา โดยนำสาเหตุที่แท้จริงมากำหนดมาตรการแก้ไขตอบโต้ปัญหา วิเคราะห์ประโยชน์ที่ได้รับกับค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ และเขียนเป็นแผนปฏิบัติงาน

1.4.4 ควบคุมและติดตามผล เมื่อได้แก้ปัญหาตามแผนที่วางไว้แล้ว ก็ต้องติดตามผล หากผลไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ต้องทำการ Take Action ด้วยการแก้ไขปรับปรุง แต่ถ้าผลที่ได้เป็นไปตามเป้าหมายให้ทำ Take Action โดยจัดทำเป็นมาตรฐานให้พนักงานดำเนินงานตามมาตรฐานใหม่นี้

1.5 เครื่องมือ (Tools) ที่ใช้ในการปรับปรุงคุณภาพ เครื่องมือที่นิยมใช้ในการปรับปรุงคุณภาพบริการมีหลายชนิด การเลือกใช้เครื่องมือในการปรับปรุงคุณภาพชนิดใดขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในขณะนั้น และต้องเลือกใช้อย่างถูกต้อง ดังนั้นเนื้อหาการเลือกใช้เครื่องมือจึงเป็นเนื้อหาที่ต้องบรรยายให้เข้าใจอย่างลึกซึ้ง มิฉะนั้นเมื่อถึงเวลาแก้ปัญหาจริงอาจจะพบปัญหาในการเลือกใช้เครื่องมือ

องค์ประกอบของความสำเร็จในการให้บริการมี 7 ประการ (นวลอนงค์ วิเชียร, 2549) ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลัก โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุดเท่าที่จะทำได้เพราะผู้ใช้บริการจะมีจุดมุ่งหมายในการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) ผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน ตลอดจนสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

3. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ภายในเวลาและรูปแบบที่ต้องการ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่เอาเปรียบลูกค้า รวมทั้งความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าชอบและพอใจกับบริการที่ได้รับย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ การให้บริการมีลักษณะและวิธีการที่แตกต่างกัน ดังนั้นคุณค่าของการให้บริการจึงขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับและเกิดความรู้สึกพึงพอใจ

5. ความสนใจต่อการให้บริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงใจต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมหรือเท่าเทียมกันนับเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด และลูกค้าทุกคนต่างก็ต้องการได้รับบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น

6. ความสุภาพในการให้บริการ (Courtesy) การต้อนรับและการให้บริการลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงความมีอัธยาศัยและบรรยากาศของการให้บริการที่เป็นมิตร อบอุ่นและเป็นกันเองซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ

7. ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่กับความเป็นระบบที่มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน เนื่องจากการให้บริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างบุคคลกับบุคคล ซึ่งการกำหนดปรัชญาหรือแผนและการพัฒนากลยุทธ์ในการให้บริการเพื่อให้การบริการที่คุณภาพสม่ำเสมอย่อมแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการให้บริการแนวคิดคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นสิ่งสำคัญ สิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างในการให้บริการ ความแตกต่างที่เกิดขึ้น เช่น การบริการที่มีการพูดคุยเป็นกันเองกับลูกค้า การมอบส่วนลด การมีคุณภาพของสินค้าและบริการ ถ้าธุรกิจใดที่มีความแตกต่างจากคู่แข่งมาก โดยความแตกต่างนั้นตอบสนองความพึงพอใจกับลูกค้า ธุรกิจนั้นก็ย่อมเป็นที่จดจำของลูกค้าทำให้เกิดการเข้ามาใช้บริการซ้ำ ซึ่งย่อมเป็นผลดีกับองค์กร จากแนวความคิดนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดคุณภาพการให้บริการ มาช่วยในการออกแบบสอบถามในด้านพนักงานผู้ให้บริการและด้านกระบวนการให้บริการ

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการได้มีนักวิชาการและผู้ที่ให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการดังนี้

พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530 ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่าง ๆ ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึง คือ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (สมิต สัชฌุกร, 2548, หน้า 13)

ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา (2547, หน้า 5) ได้อธิบายความหมายของการบริการว่าเป็นปรากฏการณ์ที่ซับซ้อนในตัวของมันเองจึงเป็นคำที่มีความหมายค่อนข้างกว้างมาก ซึ่งอาจรวมถึงการให้บริการส่วนบุคคล เช่น การตัดผม การแต่งหน้า จนถึงการให้บริการที่แฝงอยู่ในรูปผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ

กรอนรูส (Gronroos, 1990, p. 27) ให้ความหมายของการให้บริการว่า เป็นกิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมที่โดยทั่วไปมิอาจจับต้องได้ ซึ่งตามปกติมักจะเกิดขึ้นเมื่อมีการติดต่อกันระหว่างลูกค้ากับพนักงานผู้ให้บริการ และกับทรัพยากรที่มีตัวตนหรือสินค้า และระบบของผู้ให้บริการนั้นซึ่งเป็นการแก้ปัญหาให้กับลูกค้านั่นเอง

เซตามาล และบิเตอร์ (Zeithamal & Bitner, 2000, p. 2) ให้ความหมายของการให้บริการ คือ กระบวนการและผลการปฏิบัติงาน

สมาคมการตลาดอเมริกัน (America Marketing Association: AMA) (Donald,1986, p. 22) ให้ความหมายของการให้บริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่มีไว้เพื่อการขายหรือจัดขึ้นร่วมกับการขายสินค้า เช่น การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับเครื่องถ่ายเอกสารที่บริษัทจัดจำหน่ายนอกจากจะมีการติดตั้งแล้ว ยังมีบริการซ่อม การให้เช่า และการฝึกอบรมให้บุคลากรรู้จักใช้เครื่องมือและวิธีใช้ เป็นต้น โดยทั่วไปการให้บริการไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับอุปกรณ์ชิ้นนั้นเท่านั้น แต่อาจมีบริการที่เกี่ยวข้องกับความต้องการใช้ การแลกเปลี่ยน และการจัดหาบุคคลที่ใช้อุปกรณ์มาให้เป็นต้น

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาขอสรุปความหมายของการให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำใด ๆ ที่อำนวยความสะดวกหรือผลประโยชน์ให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยที่กิจกรรมหรือการกระทำนั้น ๆ อาจไม่เกี่ยวข้องกับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ผู้ให้บริการเป็นผู้ผลิตขึ้นมาเอง

ความสำคัญของการให้บริการ

การให้บริการถือเป็นกิจกรรมสำคัญสำหรับงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินใด ๆ ที่ปราศจากการให้บริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการให้บริการอยู่ด้วยเสมอยิ่งเป็นธุรกิจบริการตัวบริการก็คือสินค้านั่นเอง การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจนั้นการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้

เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ ดังนั้นการให้บริการที่ดีจะช่วยให้องค์กรธุรกิจสามารถเพิ่มลูกค้าใหม่ ๆ ขึ้นมาได้ (สมิต สัชฌุกร, 2548, หน้า 14)

ข้อมูลจากการวิจัย พบว่า การหาลูกค้าใหม่หนึ่งคนจะต้องเสียค่าใช้จ่ายเป็น 5 เท่าของค่าใช้จ่ายในการรักษาลูกค้าเก่าที่มีอยู่แล้ว 1 คน นอกจากนั้นยังมีงานวิจัยอีกชิ้นหนึ่ง พบว่า ในขณะที่ลูกค้าของบริษัท ร้อยละ 25.00 กำลังเกิดความไม่พอใจและหันไปหาบริษัทคู่แข่ง ถ้าหากบริษัทคู่แข่งสามารถให้บริการในเรื่องเดียวกันและสามารถสร้างความพอใจให้ได้มากกว่าลูกค้าจะตีจากบริษัทเดิมไปภักดีต่อบริษัทใหม่ คิดเป็น 25 คนจาก 100 คน จะมีเพียงแค่ 1 คนเท่านั้นที่จะส่งสัญญาณหรือบอกกับบริษัทอย่างตรงไปตรงมาว่าเขาไม่พอใจและกำลังจะเลิกใช้บริการของบริษัทเดิมแล้ว น้อยครั้งมากที่ลูกค้าจะบอกว่าบริการที่เขาได้รับอยู่นั้นไม่ใช่สิ่งที่ลูกค้าต้องการเพราะลูกค้าส่วนมากคาดหวังว่าบริษัทจะรับรู้ข้อมูลดังกล่าวได้เอง ดังนั้นถ้าบริษัทไม่สามารถเรียนรู้ในความต้องการดังกล่าวได้ บริษัทก็อาจจะต้องเสียลูกค้าให้กับบริษัทคู่แข่งอยู่อย่างสม่ำเสมอ (วิทยา ด่านธำรงกุล, 2545, หน้า 23)

สมิต สัชฌุกร (2548, หน้า 14) กล่าวว่า ความสำคัญของการให้บริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ประเด็น ได้แก่ ถ้ามีผลการให้บริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร และถ้ามีผลการให้บริการไม่ดีจะเกิดผลอย่างไร ถ้าบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันได้แก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

ถ้าบริการไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

สิ่งสำคัญประการหนึ่งที่บริษัทหรือผู้ให้บริการจะต้องพึงตระหนัก คือ ธรรมชาติของลูกค้าเวลาพูดถึงคุณภาพของการบริการที่ได้รับจากบริษัทหรือผู้ให้บริการ มักจะไม่แยกแยะระหว่างตัวพนักงานกับบริษัท ยกตัวอย่างเช่น นาย ก. ไปธนาคารแห่งหนึ่งแล้วเจอพนักงานให้บริการพูดจาดูถูก นาย ก. นอกจากจะทำให้นาย ก. ไม่พึงพอใจและไม่กลับมาใช้บริการอีก คำพูดดังกล่าวก็จะถูกถ่ายทอดจาก นาย ก. ไปยังนาย ข. นาย ค. และต่อไปเรื่อย ๆ ซึ่งผลเสียสุดท้ายที่สำคัญก็จะตกอยู่กับธนาคารผู้ให้บริการแทนพนักงานผู้ให้บริการ เป็นต้น ด้วยเหตุนี้บริษัทหรือผู้ให้บริการจึงมีหน้าที่สำคัญจะต้องสร้างประสบการณ์ที่ดีให้เกิดกับลูกค้าเสมอ โดยเฉพาะการให้ความสำคัญการประพฤติปฏิบัติตนของพนักงาน และจะต้องพึงระลึกไว้เสมอว่า ถ้าลูกค้าเผชิญกับประสบการณ์ที่เลวร้าย สิ่งดีที่เคยทำมาตลอดในอดีตจะถูกลบออกไปจากความพึงพอใจที่ลูกค้าเคยมีทันทีในทางตรงกันข้าม ถ้าบริษัทหรือผู้ให้บริการสามารถทำให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่พึงพอใจ บริษัทหรือผู้ให้บริการก็มีสิทธิที่จะทำให้ลูกค้าลืมหรือให้อภัยกับความผิดพลาดในอดีตที่ผ่านมาอย่างไม่ยากนัก (วิทยา ด่านธำรงกุล, 2545, หน้า 17 -19)

หลักการให้บริการ

สมิต สัชฌุกร (2548, หน้า 173 -176) ได้กล่าวว่าการให้บริการจะต้องมีหลักยึดปฏิบัติมิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะต้องเป็นไปตามใจของผู้ให้บริการโดยทั่วไป หลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

การให้บริการต้องคำนึงผู้รับบริการเป็นหลัก ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการแม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่ผู้ให้บริการเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจและไม่ให้ความสำคัญการให้บริการดังกล่าวก็อาจจะดูไร้ค่าในความรู้สึกของผู้รับบริการ

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการให้บริการจะต้องมุ่งเน้นให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าผู้ให้บริการจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดก็เป็นเพียงด้านปริมาณ ต่างจากคุณภาพของการบริการที่สามารถวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน

การให้บริการที่จะสามารถสนองตอบต่อความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วนเพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษ ก็อาจไม่เกิดประโยชน์

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์

การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้า หรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการให้บริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ

การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้านจะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและผู้ให้บริการเท่านั้นคงไม่เป็นการเพียงพอ ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ หลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรยึดหลักในการให้บริการอย่างระมัดระวังและไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

ประเภทของงานบริการ

งานบริการสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ ได้แก่ (สมิต สัชฌุกร, 2548, หน้า 19 -20)

1. การให้บริการโดยตรง เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการเฉพาะหน้า เช่น ขายของให้ หีบห่อให้ จัดส่งให้ เป็นต้น

2. การให้บริการทางอ้อม เป็นการดำเนินการที่เป็นประโยชน์โดยไม่ได้สัมผัสเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการโดยตรง แต่ผู้รับบริการได้รับประโยชน์โดยอาจไม่เคยพบเห็นผู้ให้บริการเลย เช่น คนออกแบบตกแต่งห้องให้บริการความสวยงาม ประโยชน์ใช้สอยของห้อง ซึ่งผู้รับบริการจะไม่รู้ว่าผู้ให้บริการเป็นใครและผู้รับบริการก็ไม้รู้ใครเป็นผู้ให้บริการ

มาตรฐานการให้บริการ

สมิต สัชฌุกร (2548, หน้า 38 -47) กล่าวว่า การจัดให้มีมาตรฐานการให้บริการจะทำให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาและกับบุคคลอื่น ๆ ที่ต้องทำงานเกี่ยวข้องด้วยและมิได้ทำงานเกี่ยวข้อง สิ่งสำคัญ คือ มาตรฐานการให้บริการเปรียบเสมือนเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชาหวังจะให้ผู้ใต้บังคับบัญชาของตนปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จและในขณะเดียวกันก็เป็นเป้าหมายที่พนักงานต้องพยายามบรรลุให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้มาตรฐานการให้บริการถือเป็นสิ่งท้าทายสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเพื่อแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของตน แม้จะเป็นการง่ายถ้าไม่กำหนดมาตรฐานการให้บริการหรือใช้วิธีการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับผลงานในปีที่ผ่านมา แต่การกระทำดังกล่าวย่อมไม่เป็นการเพิ่มผลิตภาพ เพราะไม่มีมาตรฐานหรือเป้าหมายที่นำไปสู่การปรับปรุงการปฏิบัติงาน

การกำหนดให้มีมาตรฐานการให้บริการจึงเป็นกลไกที่ทำให้ผู้บังคับบัญชาสามารถตรวจสอบและคงไว้ ซึ่งระดับผลการให้บริการที่ดี นอกจากนั้นการมีมาตรฐานการให้บริการส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนทราบถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละคนว่าต้องปฏิบัติงานให้มีลักษณะอย่างไร

มาตรฐานการให้บริการสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ ลักษณะทางบวก ลักษณะทางลบ และลักษณะเป็นศูนย์

ลักษณะทางบวก เป็นการกำหนดความสมบูรณ์ครบถ้วนของการให้บริการ มีลักษณะตรงตามข้อกำหนดซึ่งผู้รับบริการพอใจ ปฏิบัติตามวิธีการที่หน่วยงานซึ่งเกี่ยวข้องยอมรับ

ลักษณะทางลบ เป็นการกำหนดข้อผิดพลาดที่ผู้รับบริการสามารถจะยอมรับได้

ลักษณะเป็นศูนย์เป็นการกำหนดให้ผลการให้บริการผิดพลาดบกพร่องไม่ได้เลยความบกพร่องต้องเป็นศูนย์เท่านั้น

การกำหนดมาตรฐานการให้บริการที่ดี ควรคำนึงถึงลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. เป็นมาตรฐานของตัวงานไม่ใช่มาตรฐานของตัวคน หมายถึง ไม่จำเป็นต้องพิจารณาว่าผู้ใดเป็นผู้ปฏิบัติงานนั้น

2. มีทางบรรลุได้ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่สามารถปฏิบัติให้บรรลุถึงมาตรฐานได้แต่อาจมีข้อยกเว้นสำหรับผู้ปฏิบัติงานใหม่ ซึ่งต้องเรียนรู้งานจนผ่านการทดลองปฏิบัติงานก่อน

3. เป็นที่เข้าใจตรงกัน หมายถึง มีความหมายชัดเจนเป็นที่เข้าใจชัดแจ้งทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

4. เป็นที่ตกลงกัน หมายถึง ทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาตกลงกันได้ว่ามาตรฐานนั้นเป็นธรรม เพราะเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างแรงจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชายอมรับและมีความสำคัญในการนำไปเป็นฐานของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

5. มีลักษณะเฉพาะเจาะจงและสามารถวัดได้ หมายถึง ต้องสามารถกำหนดเป็นจำนวนเปอร์เซ็นต์ หรือหน่วยวัด อย่างน้อยที่สุดสามารถประเมินเป็นระดับได้

6. มุ่งถึงเวลา หมายถึง มีกำหนดระยะเวลาอย่างชัดแจ้งว่ามาตรฐานนั้นสามารถบรรลุถึงในเวลาที่กำหนดไว้เมื่อไหร่

7. เป็นลายลักษณ์อักษร หมายถึง ทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาควรมีสำเนาคนละฉบับ เพื่อเป็นเครื่องช่วยเตือนความจำและข้อกำหนดการปฏิบัติงาน

8. สามารถเปลี่ยนแปลงได้ หมายถึง จะต้องมีการประเมินเป็นระยะ ๆ และเปลี่ยนตามความจำเป็นเพราะอาจเกิดความจำเป็นที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงมาตรฐาน เนื่องมาจากมีวิธีการปฏิบัติใหม่ อุปกรณ์เครื่องมือใหม่ วัสดุใหม่ หรือเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่สำคัญ ซึ่งอาจช่วยลดระยะเวลาในการให้บริการ แต่ทั้งนี้มาตรฐานไม่ควรเปลี่ยนเพียงเพราะว่าผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถทำตามมาตรฐานนั้นได้

นอกจากข้อควรคำนึงดังกล่าวข้างต้นแล้ว อาจพิจารณาลักษณะของมาตรฐานที่ดีได้ดังต่อไปนี้

1. ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องยอมรับด้วยความเห็นชอบร่วมกัน

2. ระบุถึงพฤติกรรมที่วัดได้

3. แสดงถึงการทำงานอย่างแน่ชัดว่าต้องทำดีแค่ไหน จำนวนเท่าไร และบ่อยเพียงใด

4. ใช้ถ้อยคำที่ชัดเจนสามารถเข้าใจได้ ไม่ต้องแปลหรืออธิบายขยายความ

5. เป็นมาตรฐานที่รวมถึงการปรับปรุงสิ่งบกพร่องในผลการปฏิบัติที่แล้วมา

6. มาตรฐานที่วางไว้นั้นไม่ควรให้มีกฎเกณฑ์ผูกมัดการปฏิบัติมากนักจนผู้ปฏิบัติงานขาดความคล่องตัวในการใช้ดุลยพินิจและตัดสินใจด้วยตนเอง

7. มาตรฐานไม่ควรยอมรับการเปลี่ยนแปลงอันอาจเกิดขึ้นซึ่งเป็นผลทำให้ไม่สามารถทำตามมาตรฐานได้

8. ไม่ควรเป็นมาตรฐานซึ่งส่อให้เห็นว่าเป็นสิ่งที่ผู้บังคับบัญชามุ่งแต่จะใช้ควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาประการเดียวในการกำหนดมาตรฐาน ผู้ให้บริการอาจใช้วิธีหนึ่งหรือใช้มากกว่าหนึ่งวิธีแล้วแต่ความเหมาะสมขององค์กรและความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ โดยทั่วไปการกำหนดมาตรฐานมีอยู่ 3 วิธี ได้แก่ อาศัยผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา เปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่น และศึกษาจากการปฏิบัติงาน โดยกำหนดมาตรฐานแต่ละวิธีสามารถทำได้ ดังนี้

1. อาศัยผลการปฏิบัติงานที่แล้วมาจะต้องรวบรวมข้อมูลย้อนหลังเพื่อพิจารณาหาค่าเฉลี่ยตามสัดส่วนกับจำนวนผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่เกี่ยวกัน อาจปรับให้สูงขึ้นหรือลดต่ำลงเล็กน้อยตามสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

2. เปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่น เป็นการสำรวจและใช้ผลของการให้บริการในหน้าที่เดียวกันในสถานการณ์ปัจจุบัน ตามที่คนส่วนใหญ่ปฏิบัติได้ นำมากำหนดเป็นมาตรฐาน

3. ศึกษาจากการปฏิบัติงาน เป็นวิธีที่ใช้หลักวิศวกรรมศาสตร์ มีการศึกษางาน นับแต่ใช้การศึกษาการเคลื่อนไหวและเวลาในการปฏิบัติงาน การหาเวลามาตรฐาน เวลาบันทึกการทำงานเพื่อนำมาพิจารณาเป็นข้อกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานบริการ

ลักษณะคุณภาพการให้บริการที่ดี

ธุรกิจหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการ เนื่องจากผู้บริหารมีหลักการในการให้บริการกำหนดไว้เป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติของพนักงาน รวมทั้งเรียนรู้ความต้องการของลูกค้าเพื่อจะให้รู้ว่าลูกค้าต้องการอะไร โดยในปัจจุบันบริษัททั่วไปส่วนใหญ่ได้ทุ่มเงินมหาศาลทำการวิจัยสำรวจทัศนคติของลูกค้าในทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะออกไปสอบถาม ไปสัมภาษณ์ จัดแบบฟอร์มเอาไว้ให้กรอก จัดกลุ่มสัมมนา จัดกล่องใส่ความคิดเห็น หรือข้อร้องเรียน ฯลฯ ทั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อจะได้รู้ว่าลูกค้าต้องการอะไร และบริการควรจะเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างไร

เบอร์รี่ (Berry, 1990 อ้างถึงใน วิทยา ด่านธำรงกุล, 2545, หน้า 24 -26) จากมหาวิทยาลัยเท็กซัส สหรัฐอเมริกา ตั้งข้อสังเกตว่า ลูกค้าโดยมากจะประเมินคุณภาพการให้บริการจาก 5 ปัจจัย ดังต่อไปนี้

1. ความคงเส้นคงวาและวางใจได้

ความคงเส้นคงวาและวางใจได้ คือ การรักษาสัญญา รักษาคำพูดที่ให้ไว้กับลูกค้า ทำในสิ่งที่พูด พูดในสิ่งที่คิดว่าจะทำเท่านั้น โดยสัญญาในงานบริการจะมาจาก 3 แหล่งด้วยกัน คือ สัญญาจากตัวพนักงาน สัญญาจากบริษัท และสัญญาที่ลูกค้าคาดหวัง

สัญญาที่ให้กับลูกค้าไม่ว่าจะมาจากแหล่งใดก็ตามก็ถือว่าเป็นหน้าที่ที่ผู้ให้บริการต้องบริหารและจัดการให้ได้อย่างเหมาะสม เมื่อผู้ให้บริการรับรู้ว่าลูกค้าคาดหวังที่จะได้อะไรและคาดหวังที่จะไม่ได้อะไรแล้ว ผู้ให้บริการต้องหาวิธีการหรือปรับเปลี่ยนกลไกบางอย่างเพื่อสนองตอบต่อความหวังของลูกค้า สิ่งนี้ก็คือความวางใจได้ ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ

สรุปการสร้างบริการที่เป็นที่วางใจ คือ การรักษาสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้าอย่างเคร่งครัดการเรียนรู้และเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า รวมทั้งอาจต้องปรับความคาดหวังดังกล่าวให้สอดคล้องกับบริการของผู้ให้บริการ

2. การตอบสนองอย่างทันท่วงที

จากความเปลี่ยนแปลงของโลกยุคปัจจุบันที่มีความรีบเร่งและแข่งขันส่งผลให้ความต้องการที่จะได้รับบริการที่รวดเร็วของลูกค้ามีปริมาณเพิ่มขึ้น ด้วยเหตุนี้ผู้ให้บริการจึงต้องมีการแข่งขันในเรื่องของเวลาการให้บริการอย่างเข้มข้นมากขึ้น ยกตัวอย่างเช่น บริษัท Fed Ex ซึ่งให้บริการขนส่งไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศ ได้มีการรับประกันการจัดส่งสินค้าถึงมือลูกค้าในช่วงข้ามคืนหรือโรงพยาบาลหลายแห่งติดประกาศไว้ที่เคาน์เตอร์ว่า หากรอเกิน 30 นาที ให้แจ้งเจ้าหน้าที่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนแสดงให้เห็นว่าความรวดเร็วได้กลายเป็นจุดขายที่สำคัญของการให้บริการนอกจากความรวดเร็วที่ลูกค้าได้รับการให้บริการจากผู้ให้บริการแล้ว ลูกค้ามักจะเกิดความคาดหวังกับบริการของผู้ให้บริการและบริษัทที่เป็นคู่แข่งของผู้ให้บริการด้วยเสมอ ยกตัวอย่าง เช่น ลูกค้าเคยเติมน้ำมันในปั๊มน้ำมัน A ใช้เวลา 5 นาที ต่อมาได้มาเติมน้ำมันในปั๊มน้ำมัน B ลูกค้าก็ย่อมคาดหวังว่าจะได้ 5 นาทีด้วยเหมือนกัน ซึ่งถ้าปั๊ม B ทำไม่ได้ลูกค้าจะประเมินว่าปั๊ม B มีคุณภาพต่ำกว่า ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าหนีไปใช้บริการเติมน้ำมันในปั๊มน้ำมัน A แทน แม้ความรวดเร็วจะเป็นเรื่องสำคัญของการให้บริการ แต่บริการบางอย่างก็ไม่สามารถที่จะเสร็จได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องกำหนดเวลาที่เหมาะสมและเมื่อกำหนดเวลาไปแล้วจะต้องถือว่าเป็นเส้นตายที่ผู้ให้บริการต้องทำให้ได้เพราะทันทีที่กำหนดเส้นตาย ลูกค้าจะถือเป็นไม้บรรทัดในการวัดคุณภาพของบริการทันทีเวลาจึงเป็นเครื่องมือที่ลูกค้าใช้วัดคุณภาพบริการทั้งก่อนและหลังจากที่ได้รับบริการแล้ว

3. ความน่าเชื่อถือ

เมื่อลูกค้าทำธุรกิจกับผู้ให้บริการ สิ่งสำคัญที่ลูกค้าต้องการเป็นอันดับแรก คือ ความมั่นใจว่าเขากำลังติดต่อกับผู้ให้บริการที่มีความรู้ ความสามารถ และได้รับการฝึกอบรมมาอย่างดีพอที่จะสามารถแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ ลูกค้าจะมอบความไว้วางใจและความเชื่อถือให้แก่ผู้ให้บริการก็ต่อเมื่อลูกค้ามองเห็นความเชี่ยวชาญและความมั่นใจที่ผู้ให้บริการได้แสดงออกในการให้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องหมั่นเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถให้กับตนเอง เพื่อให้มีความรู้ดังต่อไปนี้

3.1 รู้เรื่องผลิตภัณฑ์

3.2 รู้เรื่องบริษัท

3.3 รู้จักฟัง

3.4 รู้จักแก้ปัญหา

4. ความเข้าใจ

ผู้ให้บริการต้องระลึกอยู่เสมอว่าความต้องการของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงออกให้ลูกค้าเห็นว่า ผู้ให้บริการเข้าใจในปัญหาและความต้องการของลูกค้า ความเข้าใจแตกต่างจากความเห็นใจ ผู้ให้บริการบางรายทำได้ดีที่สุดแค่แสดงความเห็นใจลูกค้า ซึ่งไม่มีประโยชน์เนื่องจากไม่สามารถแก้ไขอะไรได้ ผู้ให้บริการที่เข้าใจลูกค้าจะตระหนักในความแตกต่างของลูกค้าแต่ละรายและสมารถคาดคะเนความต้องการต่าง ๆ ของลูกค้าได้ เพื่อที่ผู้ให้บริการจะได้มีการวางแผนเพื่อตอบสนองต่อความต้องการดังกล่าว และเข้าใจวิธีรับมือหากบริการที่ให้แก่ลูกค้ามีปัญหา

5. ความมีตัวตน

เป็นที่รู้กันว่างานบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนจับต้องไม่ได้ ลูกค้าจึงวัดหรือประเมินคุณภาพบริการที่องค์ประกอบรอบข้างในงานบริการแทน องค์ประกอบที่กล่าวถึง หมายถึง พนักงานให้บริการ เครื่องมือ สถานที่ การตกแต่ง เครื่องหมาย ป้ายประกาศ ฯลฯ ดังนั้นหากผู้ให้บริการต้องการจะให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า ผู้ให้บริการต้องพยายามทำบริการที่ไม่มีตัวตนให้กลายเป็นสิ่งที่มีตัวตนด้วยการจัดการกับองค์ประกอบรอบข้างของบริการให้เหมาะสมการสร้างองค์ประกอบรอบข้างให้มีตัวตนที่ดีเพื่อสะท้อนคุณภาพการให้บริการผู้ให้บริการจะต้องสร้างในทุกขั้นตอนของการให้บริการ ทั้งก่อนบริการ ระหว่างบริการ และหลังการให้บริการเพื่อสร้างบริการที่ลูกค้าพอใจและบอกต่อไปยังลูกค้าคนอื่น ยกตัวอย่างเช่น ลูกค้าไปฝากเงินในธนาคาร ก่อนเข้าธนาคาร ลูกค้าจะประเมินคุณภาพจากสิ่งที่มีตัวตนหลายอย่าง เป็นต้นว่า โฆษณาที่เคยได้ยิน สภาพแวดล้อมของธนาคาร สถานที่จอดรถ การตกแต่งธนาคาร ฯลฯ ระหว่างที่ใช้บริการฝากเงิน ลูกค้าจะประเมินคุณภาพการให้บริการจากตัวพนักงานที่ให้บริการ ความรวดเร็วของการให้บริการ และหลังการใช้บริการ ลูกค้าจะประเมินถึงความคุ้มค่าที่ได้รับจากการมาใช้บริการของธนาคาร รวมถึงความพึงพอใจในภาพรวมจากการใช้บริการ

คุณสมบัติของผู้ทำงานให้บริการ

คุณสมบัติ คือ ลักษณะประจำตัว ซึ่งบุคคลต้องมีก่อนที่จะได้มาซึ่งสิทธิหรือตำแหน่งการพิจารณาว่า ผู้ใดมีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานใด หมายถึง จะทำงานได้ดีในหน้าที่อะไร อาจพิจารณาจากลักษณะประจำตัวของผู้นั้น ลักษณะประจำตัวของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี อาจพิจารณาจากองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ ได้แก่ คุณลักษณะและพฤติกรรม (สมิต สัชฌุกร, 2548, หน้า 22 -32)

1. คุณลักษณะ

คุณลักษณะ หมายถึง สิ่งที่ชี้ให้เห็นความดี อาจเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นจากภายนอก เช่น ร่างกาย รูปร่าง เป็นต้น หรืออาจเป็นสิ่งซึ่งมีอยู่ภายใน เช่น จิตใจ อารมณ์ และความรู้สึกนึกคิด เป็นต้น คุณลักษณะที่ดีย่อมนำมาซึ่งผลดีจึงเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ต้องมีเพื่อให้เกิดคุณสมบัติครบถ้วน สำหรับคุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดีมีดังนี้

1.1 มีจิตใจรักงานบริการ

1.2 มีความรู้ในงานที่จะบริการ

1.3 มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ

1.4 มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตน

1.5 มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่

1.6 มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

1.7 ทัศนคติต่องานบริการดี

1.8 มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล

1.9 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

1.10 มีความช่างสังเกต

1.11 มีวิจารณญาณไตร่ตรองรอบคอบ

1.12 มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา

2. พฤติกรรม

พฤติกรรม หมายถึง การแสดงออกทางความคิดและความรู้สึก โดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำของบุคคล ผู้ใดมีความคิดและความรู้สึกที่ดีก็จะมีการกระทำที่ดี จึงมีคำกล่าวที่ว่า “กรรมเป็นเครื่องชี้เจตนา” อันหมายถึง กรรมหรือการกระทำจะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงสภาพความคิดและความรู้สึก พฤติกรรมที่ดีย่อมนำมาซึ่งผลดีจึงนับเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ต้องมีเพื่อให้เกิดคุณสมบัติเช่นเดียวกับคุณลักษณะดังกล่าวข้างต้น สำหรับพฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานได้ดี มีดังนี้

2.1 อัธยาศัยดี

2.2 มีมิตรไมตรี

2.3 เอาใจใส่สนใจงาน

2.4 แต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย

2.5 กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม

2.6 วาจาสุภาพ

2.7 น้ำเสียงไพเราะ

2.8 ควบคุมอารมณ์ได้ดี

2.9 รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา

2.10 กระตือรือร้น

2.11 มีวินัย

2.12 ซื่อสัตย์

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ ถือเป็นภารกิจสังคมของรัฐที่ต้องจัดให้มี และให้บริการอย่างทั่วถึง เพราะข้าราชการเป็นกลไกที่สำคัญที่จะนำบริการสาธารณะไปสู่ประชาชนเป็นสิ่งที่สำคัญและมีความจำเป็นต่อการบริหารงานภาครัฐที่จะต้องนำการให้บริการสาธารณะเพื่อความสุขสมบูรณ์ของประชาชน โดยได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะไว้ดังต่อไปนี้

ความหมายของการบริการสาธารณะ

อำนวย บุญรัตนไมตรี (2559) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะ หมายถึง เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายดังกล่าวนี้ สามารถพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้บริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ชาญชัย แสวงศักดิ์ (2558) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึงการตอบสนองความต้องการของสังคมและปัจเจกชนที่เป็นสมาชิกของสังคมในอันที่จะได้รับจากรัฐในเรื่องที่เอกชนหรือรัฐวิสาหกิจเอกชนไม่อาจตอบสนองได้ ไม่ว่าจะเป็นการจัดให้มีบริการสาธารณะ ในด้านให้ความคุ้มครองความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และจัดให้มีสิ่งสาธารณูปโภคต่าง ๆ

มานิตย์ จุมปา (2556) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่ฝ่ายปกครองกระทำเพื่อประโยชน์สาธารณะอันเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชน เช่น การคมนาคมขนส่ง การศึกษา การสาธารณสุข เป็นต้น

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2555) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการสาธารณะ คือ กิจการที่ถือว่าเป็นการบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่ดำเนินการจัดทำโดยฝ่ายปกครองทั้งหลาย อันได้แก่ บรรดานิติบุคคล คือ รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน หรือวิสาหกิจมหาชน

ทั้งหลาย หรืออาจเป็นกิจการที่ดำเนินการโดยเอกชน แต่จะต้องเป็นกิจการที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทนและฝ่ายปกครองยังคงมีความสัมพันธ์กับกิจการนั้นอยู่ คือ ยังคงต้องเป็นผู้ควบคุมการดำเนินกิจกรรมของเอกชนให้อยู่ในสภาพเดียวกับที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ

ศุภณัฏฐ์ ทรัพย์นาวิน (2554) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมบริการที่ภาครัฐในฐานะผู้ให้บริการเป็นผู้จัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในฐานะของผู้รับบริการให้ได้ความพึงพอใจ มีชีวิตความเป็นอยู่ที่มีความสุข และเกิดความเสมอภาคกับคนทุกกลุ่ม

อำนวย บุญรัตนไมตรี (2554) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการสาธารณะ คือ บริการที่จัดทำขึ้นโดยรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือจัดทำโดยเอกชนแต่อยู่ในความควบคุมของรัฐ เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน เพื่อประโยชน์ต่อประชาชน และเพื่อสาธารณะประโยชน์

วรเดช จันทรศร (2551) ได้ให้ความหมายไว้ว่า นโยบายสาธารณะเป็นเสมือนกลไก หลักสำคัญในการดำเนินงานของรัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐทุกแห่ง ด้วยเหตุที่นโยบายเป็น “กิจกรรมต่างๆ ที่รัฐบาลจัดทำขึ้น” หรือ “แผนงานหรือโครงการ” หรือ “แนวทางปฏิบัติที่รัฐบาล หรือหน่วยงานของรัฐได้กำหนดขึ้น” เพื่อเจตนาในการแก้ไขปัญหาทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

จากทัศนะของนักวิชาการสามารถสรุปความหมายของนโยบายสาธารณะ ได้ว่า นโยบายสาธารณะ คือ การตัดสินใจของรัฐบาลในการดำเนินกิจกรรมหรือไม่ดำเนินกิจกรรมเพื่อแก้ไขปัญหาสาธารณะ โดยรัฐบาลอาจเป็นผู้ดำเนินการเองหรือให้ตัวแทนเป็นผู้ดำเนินการเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ในการตัดสินใจเพื่อกำหนดแนวทางแผนงานหรือโครงการในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และในอนาคต ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุผลประโยชน์ร่วมกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อภินันท์ จันตะนี, วลัญช์ชยา เลิศรัชชาพันธุ์,วันเฉลิม จันทรากุล และโยธี จันตะนี (2562) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแพรก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการไม่ซับซ้อน/มีความคล่องตัว ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกบริการที่ให้บริการและด้านระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการใช้บริการกับการให้บริการไม่ซับซ้อน/คล่องตัว มีความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ระดับค่อนข้างสูง มีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ระดับค่อนข้างสูง ส่วน

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ระดับค่อนข้างสูง

เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์ (2562) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช คือเจ้าหน้าที่บางคนแสดงอาการเบื่อหน่ายและแสดงกิริยาวาจาไม่สุภาพ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหายังไม่ดีพอการส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่ติดต่อยังช้าเกินไป การให้บริการช่วงพักกลางวันมีเจ้าหน้าที่น้อยไป และได้เสนอแนวทางแก้ไขคือ ควรมีการอบรมวิธีปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อแก่เจ้าหน้าที่ให้มากขึ้นควรมีการอบรมความรู้ด้านการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่เจ้าหน้าที่ ควรเพิ่มการส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่ติดต่อไว้แก่ประชาชนเร็วขึ้น ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวันให้มากขึ้นกว่าเดิม

วิจิตร วิชัยสาร, พรภัทร์ หวังดี, อรทิณี ทวยนาค และธนพล สราญจิตร์ (2561) ทำการศึกษาเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ (ประจำปีงบประมาณ 2560) ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานีในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุดโดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 90.80 และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

ชัดชัย รัตะพันธ์ และคณะ (2561) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนครในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อประเมินความพึงพอใจในส่วนของงานบริการสรุปได้ดังนี้ งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีกรอบงานที่ประเมินทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการความพึง

พอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

จักรพันธ์ แจ้งเหตุผล (2559) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวดนครนายก ผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ทางด้านการส่งเสริมอาชีพและรายได้ และด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการสาธารณูปโภค ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการสาธารณสุขสิ่งแวดล้อม และสวัสดิการสังคม ด้านงานการจัด ระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย และด้านการจัดการศึกษา ศาสนา กีฬา และวัฒนธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ผลการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอายุทั้ง 4 กลุ่ม พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมและความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทุกด้าน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย และ ด้านการจัดการศึกษา ศาสนา กีฬา และวัฒนธรรม ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ประชาชนกลุ่มอายุ มากกว่า 69 ปี มีความพึงพอใจต่อการจัดระเบียบชุมชนสังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อยมากกว่ากลุ่มอายุ 36-50 ปี และประชาชนกลุ่มอายุ 18 – 35 ปี มีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษา ศาสนา กีฬา และวัฒนธรรมมากกว่า กลุ่มอายุ 36 – 50 ปี

ธเนศ วงษ์ไทย (2559) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการทำบัตรประชาชนของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการทำบัตรประชาชนของเทศบาลปากเกร็ด โดยรวมอยู่ ในระดับมาก สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านคุณภาพของการให้บริการ ด้านเอกสารและหลักฐานที่ใช้ประกอบการทำบัตรประชาชน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

วรุณี เชาว์สุขุม (2559) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรีผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านที่มี

คะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการใช้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ปิยวุฒิ ประสิทธิเวช (2558) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร์ของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร์ของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน อันดับแรกคือ ด้านอาคารสานที่ รองลงมา คือ ด้านระบบการให้บริการ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร์ของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่จังหวัดตราดไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร์ของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มานิสา บุญหล้า (2557) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเจดีย์หลวง อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า สำหรับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเจดีย์หลวงโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต รองลงมาได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเจดีย์หลวง อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ตัวแปรเพศ อายุ ระยะเวลาที่อาศัย มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลเจดีย์หลวงโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ในด้านระดับการศึกษา อาชีพ และการอยู่อาศัย มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเจดีย์หลวง โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และจำแนกตามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะพบว่า ตัวแปรข่าวสารในการดำเนินงาน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเจดีย์หลวงโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ในด้านแหล่งที่มาของงบประมาณ การใช้งบประมาณมีผลต่อความพึงพอใจต่อ

การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเจดีย์หลวง โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สาวิตรี สุนทร (2557) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ว่า ประชาชนได้รับการบริการของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีอันดับแรกด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ รองลงมาด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และอันดับสุดท้ายคือด้านความน่าเชื่อถือในการบริการในระดับมากผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ และการศึกษาต่างกัน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกันส่วนประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

ส่วนที่ 1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

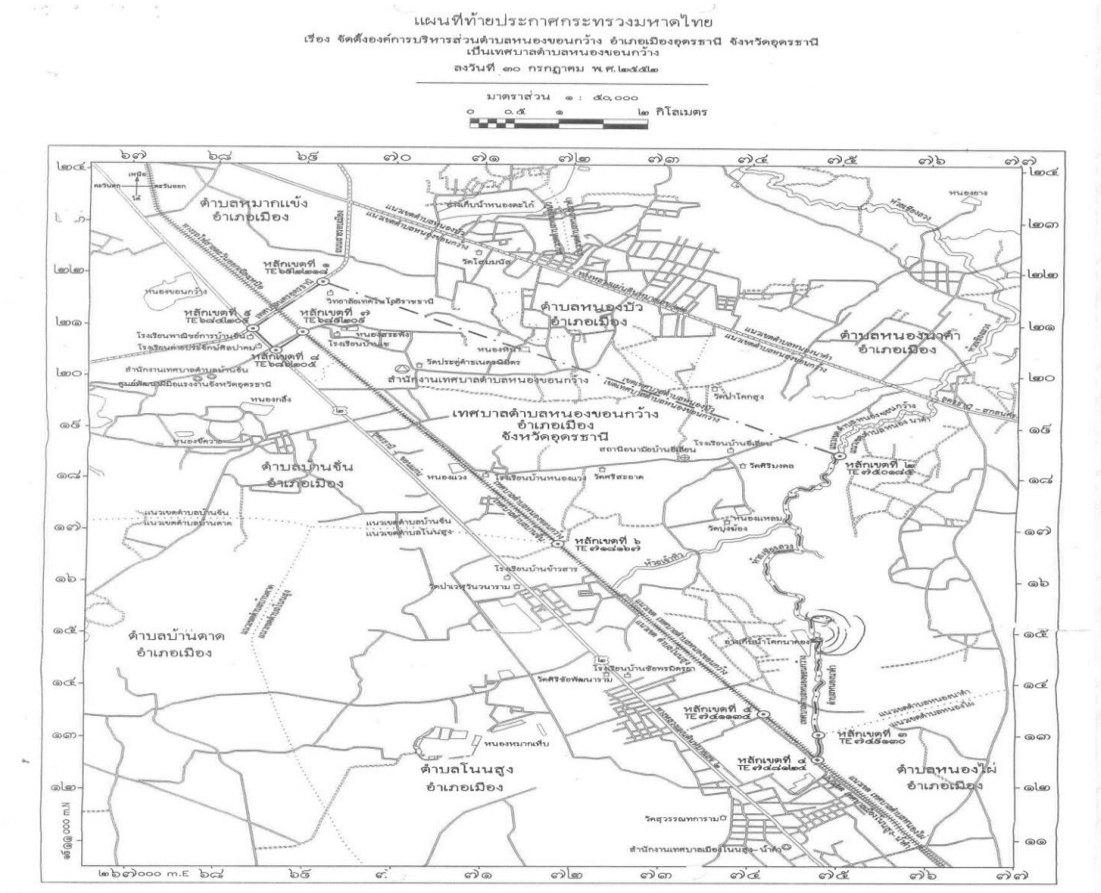
1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของตำบล

เทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 499 หมู่ที่ 1 ตำบลหนองขอนกว้าง อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมือง ประมาณ 11 กิโลเมตร ห่างจากศาลากลางจังหวัด ประมาณ 11 กิโลเมตร โดยตำบลหนองขอนกว้างได้ยกฐานะจาก องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขอนกว้าง เป็นเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง เมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2552 ตามประกาศของกระทรวงมหาดไทยเรื่อง จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล

หนองขอนกว้าง อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เป็นเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง ลงวันที่ 31 กรกฎาคม 2552

ทิศเหนือ	ติดต่อ	ตำบลหนองบัว
ทิศใต้	ติดต่อ	ตำบลโนนสูงและตำบลหนองไผ่
ทิศตะวันออก	ติดต่อ	ตำบลหนองนาคำ
ทิศตะวันตก	ติดต่อ	ตำบลหมากแข้งและตำบลบ้านจั่น



1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศ สภาพพื้นที่เป็นที่ราบสูง สลับเนินดิน ภูมิประเทศของเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง ส่วนมากจะเป็นที่ราบสูง สภาพพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นดินเค็ม

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิประเทศ สภาพพื้นที่เป็นที่ราบสูง สลับเนินดิน ภูมิประเทศของเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง ส่วนมากจะเป็นที่ราบสูง สภาพพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นดินเค็ม

1. ฤดูร้อน ได้รับอิทธิพลจากมรสุมตะวันออกเฉียงใต้ ผ่านทะเลจีนใต้ นำพาความร้อนช่วงปลายเดือนกุมภาพันธ์ ถึงกลางเดือนพฤษภาคม อากาศค่อนข้างร้อนมาก โดยเฉพาะกลางเดือนเมษายน

2. ฤดูฝน ได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงใต้ ผ่านมหาสมุทรอินเดีย นำพาฝนมาช่วงปลายเดือนพฤษภาคม ถึงกลางเดือนตุลาคม ปกติปริมาณน้ำฝนจะมีไม่มาก

3. ฤดูหนาว ได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ นำพาความหนาวเย็น ช่วงปลายเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ ฤดูหนาวอุณหภูมิลดต่ำถึง 15 องศาเซลเซียส

1.4 ลักษณะของดิน

เทศบาลตำบลหนองขอนกว้างมีพื้นที่ทั้งหมด 22.75 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 14,218 ไร่ โดยแยกเป็น 6 หมู่บ้าน 1 ชุมชน สภาพพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นดินเค็ม

1.5 แหล่งน้ำธรรมชาติ

- คลอง, ลำน้ำ, ลำห้วย 2 สาย
- บึง, หนองและอื่นๆ 2 แห่ง

1.6 ลักษณะของไม้และป่าไม้

พื้นที่ส่วนใหญ่ 90 % เป็นที่นา ป่าไม้ยืนต้นมีน้อยมาก

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง ประกอบไปด้วย สมาชิกสภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี สภาเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง ประกอบไปด้วยสมาชิกสภา จำนวน 12 คน ซึ่งเลือกตั้งโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งของแต่ละหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 (แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546) สามารถแสดงทำเนียบสมาชิกสภาเทศบาลตำบลหนองขอนกว้างได้ ดังนี้

เขตเลือกตั้งที่ 1 ประกอบด้วย

1. นางสาวสมสวาท จวนชัยภูมิ
2. นายพงษ์พิทักษ์ ดีแก้ว
3. นายสัญญา สุขประมา
4. นางเอื้อ คำดีบุญ
5. นางเมตตา สารีโท
6. นางละมัย มหาศักดิ์

เขตเลือกตั้งที่ 2 ประกอบด้วย

1. นายวันชัย พรมยาลี
2. นายสังวาลย์ พงษ์สุวรรณ
3. นางเอี่ยมศรี สาระคำ
4. นายทองม้วน คูหานา
5. นางสาวจิดาภา แก้วโยธา
6. นางไพสน แสนสามารถ

2.2 การเลือกตั้ง

เลือกตั้งโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งของแต่ละหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 (แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546) และกฎหมายเลือกตั้งฉบับปัจจุบัน และตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับปัจจุบันพุทธศักราช 2550 หมวดที่ 14 ว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่นมีสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหารท้องถิ่น มาตรา 284 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหารท้องถิ่น ประกอบด้วย

สภาเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง

สภาเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. พิจารณาให้ความเห็นชอบร่างเทศบัญญัติ ร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีและร่างเทศ บัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

2. พิจารณาแต่งตั้งและถอดถอน ประธานสภาเทศบาล รองประธานสภาเทศบาล และเลขานุการสภา เทศบาล

3. ควบคุมการปฏิบัติงานของนายกเทศมนตรี ให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาตำบล เทศ บัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

นายกเทศมนตรี

นายกเทศมนตรี มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมายและรับผิดชอบในการบริหารงานราชการของเทศบาลตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย

2. สั่ง อนุญาต และอนุมัติ เกี่ยวกับราชากรของเทศบาล

3. แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกเทศมนตรี และเลาขานุการนายกเทศมนตรี

4. วางระเบียบเพื่อให้งานของเทศบาล เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

5. รักษาการให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ

6. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น

ปลัดเทศบาล คนหนึ่งเป็นผู้บังคับบัญชา พนักงานเทศบาล ลูกจ้างของเทศบาล รองจากนายกเทศมนตรี และรับผิดชอบควบคุมดูแลราชการประจำของเทศบาล ให้เป็นไปตามนโยบายและมีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดหรือตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมาย

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

เทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง มีเขตการปกครอง ครอบคลุม ทั้งหมด จำนวน 6 หมู่บ้าน มีประชากร รวม 8,678 คน ครัวเรือน 4,061 ครัวเรือน แยกเป็นรายละเอียดดังนี้

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร		รวม/หมู่บ้าน	ผู้นำฝ่ายปกครอง	หมายเหตุ
		ชาย	หญิง			
หมู่ 1 บ้านหนองแวง	517	632	683	1,315	นายนิติธร ธาณีกุล	
หมู่ 2 บ้านอุดมพัฒนา	284	319	316	635	นายวิชัย สีนาค	
หมู่ 3 บ้านเซ	1,130	1,061	1,134	2,195	นายกิตติพงษ์ แสงกระจ่าง	
หมู่ 5 บ้านอี่เลี่ยน	520	657	693	1,350	นายจุมพล ศิลาชัย	*กำนัน
หมู่ 7 บ้านหนองหิน	219	255	285	540	นายไพรอำพร น้อยแวงพิมพ์	
หมู่ 8 บ้านหนองแหลม	1,391	1,326	1,288	2,614	นายประหยัด ผางสำเนียง	
รวม	**4,061**	**4,272**	**4,406**	**8,678**		

4. สภาพทางสังคม

4.1การศึกษา

ในเขตเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง มีโรงเรียนในพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน 2 โรง ได้แก่

1. โรงเรียนบ้านเซประชาอุทิศ
2. โรงเรียนบ้านอี่เลี่ยน

และศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 3 ศูนย์ ได้แก่

1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก บ้านหนองแวง
2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก บ้านอี่เลี่ยน
3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก บ้านโคกนาคอง

4.2 สาธารณสุข

ในเขตเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง มีสถานีอนามัย 1 แห่ง คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองขอนกว้าง อยู่ที่ หมู่ 5 บ้านอีเลี่ยน

4.3 อาชญากรรม

เขตเทศบาลตำบลหนองขอนกว้างได้มีการรวมกลุ่มตำรวจชุมชนในการดูแลปัญหาอาชญากรรม และให้แต่ละหมู่บ้านมีกำนันผู้ใหญ่บ้านพร้อมด้วย อปพร.ในแต่ละหมู่บ้านดูแล

4.4 ยาเสพติด

เขตเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง ได้มีการรวมกลุ่มตำรวจชุมชนในการดูแลปัญหายาเสพติด และให้แต่ละหมู่บ้านมีกำนันผู้ใหญ่บ้านพร้อมด้วย อปพร.ในแต่ละหมู่บ้านดูแล

4.5 สังคมสงเคราะห์

เทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง ได้มีการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุและผู้พิการ และผู้ป่วยโรคเอดส์ ทุกเดือน ปัจจุบันการจ่ายเบี้ยใช้การโอนเงินผ่านธนาคาร

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

ในพื้นที่ของเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง เส้นทางคมนาคมส่วนใหญ่เป็นถนน คสล.มีความกว้างประมาณ 3-5 เมตร แต่ยังคงมีถนนบางส่วน ที่ยังไม่ได้มาตรฐาน ขาดทางระบายน้ำ เมื่อถึงฤดูฝนทำให้เกิดการกัดเซาะของน้ำ ทำให้ ผิวจราจรเกิดการชำรุดเสียหายเป็นจำนวนมาก

สำหรับถนนลาดยางที่จัดสร้างโดยหน่วยงานอื่น เช่น ทางหลวงชนบท จะใช้รถยนต์ส่วนตัวเป็นหลัก เพราะด้านคมนาคมไม่อยู่ในเขตตำบลหนองขอนกว้าง

5.2 การไฟฟ้า

ภายในเขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลหนองขอนกว้างมี ไฟฟ้าใช้ครบ 100%

5.3 การประปา

ในเขตเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง มีระบบน้ำประปาหมู่บ้าน 3 หมู่บ้าน และอีก 3 หมู่บ้านใช้ในประปาของส่วนภูมิภาค

5.4 โทรศัพท์

ในเขตเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง มีคู่สายขององค์การโทรศัพท์ หมู่บ้านภายในเขตเทศบาลตำบลหนองขอนกว้างมีโทรศัพท์พื้นฐานใช้ครบทุกหมู่บ้าน

5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ไม่มี

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

ชุมชนในเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง เป็นครัวเรือนเกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ 90 ของครัวเรือนทั้งหมด พืชเศรษฐกิจที่สำคัญ คือ ข้าว

6.2 การประมง

ตามแหล่งน้ำธรรมชาติ

- คลอง, ลำน้ำ, ลำห้วย 2 สาย
- บึง, หนองและอื่นๆ 2 แห่ง

6.3 การปศุสัตว์

การเลี้ยงสัตว์ของเกษตรกรส่วนใหญ่เป็นการเลี้ยงในลักษณะการเกษตรรายย่อย ควบคู่ไปกับการปลูกพืชในรูปแบบผสมผสาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการบริโภคและ เมื่อเหลือจากการบริโภคแล้วจึงจำหน่ายเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับครัวเรือน สัตว์ที่เลี้ยงส่วนใหญ่ ได้แก่ ไก่ เป็ด สุกร โค กระบือ

6.4 การบริการ

ในเขตเทศบาลตำบลหนองขอนกว้างไม่มี

6.5 การท่องเที่ยว

ในเขตเทศบาลตำบลหนองขอนกว้างไม่มี แต่ก็พยายามจัดงานประเพณีท้องถิ่นไว้ในตำบลเพื่อให้ลูกหลานได้สืบทอด

6.6 อุตสาหกรรม

ทางเทศบาลตำบลหนองขอนกว้างไม่มีอุตสาหกรรมโดยตรงบางส่วนต้องไปทำงานนอกพื้นที่ แต่ก็ยังมีโครงการแร่โปรแตสที่จะเปิดในอนาคตต่อไป

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

ไม่มี

6.8 แรงงาน

ส่วนมากจะเป็นแรงงานทางด้านการเกษตรเป็นส่วนใหญ่ บางส่วนก็เดินทางไปเป็นแรงงานนอกพื้นที่

7. เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

7.1 ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านหรือชุมชน

7.2 ข้อมูลด้านการเกษตร

7.3 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

7.4 ข้อมูลแหล่งน้ำกิน น้ำใช้(หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

8. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

8.1 การนับถือศาสนา

ศาสนาพุทธในเขตเทศบาลตำบลหนองขอนกว้างมีวัดที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ 8 วัด

1.วัดศรีสะอาด บ้านหนองแวง หมู่ 1

2.วัดประดู่คำธะเนตร บ้านเซ หมู่ที่ 3

3.วัดป่าโคกสูง บ้านอีเลี่ยน หมู่ 5

4.วัดศิริมงคล บ้านอีเลี่ยน หมู่ 5

5.วัดป่าบุ่งฆ้อง บ้านหนองแหลม หมู่ 8

6.วัดเทพนิมิต บ้านโคกนาคอง หมู่ 8

7.วัดป่าบุญญตา (วัดพระใหญ่) บ้านโคกนาคอง หมู่ 8

8.วัดชัยมงคล บ้านโคกนาคอง หมู่ 8

8.2 ประเพณีและงานประจำปี

งานประเพณีที่สำคัญของชุมชนภายในตำบลหนองขอนกว้าง คือ งานบุญพระเวส งานประเพณีวันเข้า-ออกพรรษาและงานวันสงกรานต์

8.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาท้องถิ่น

ภาษาพื้นบ้านภาษาอีสาน

8.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

จะเป็นสินค้าพื้นบ้านเล็กๆน้อยๆ เช่น กลุ่มทำอุปกรณ์จากกลามะพร้าวจากบ้านโคกนาคอง เป็นตัน

ยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง

วิสัยทัศน์

“แหล่งเรียนรู้ คูคุณธรรม ก้าวล้ำนำสมัย อุดรธานีเมืองใหม่ เศรษฐกิจยั่งยืน”

พันธกิจ

1.ให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำอย่างทั่วถึง

2.ส่งเสริมและสนับสนุนการรักษาความสะอาดทางถนน ทางเดิน และที่สาธารณะทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ให้คลอบคลุมทุกพื้นที่

3.ส่งเสริมการป้องกันและระงับโรคติดต่อในชุมชน

4.ส่งเสริมการป้องกัน และการบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง

5.ส่งเสริมการสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส อย่างทั่วถึง

6.ส่งเสริมการบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่นในทุกด้าน

7.ส่งเสริมการรักษาความสงบเรียบร้อย การป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของ ประชาชน

จุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนา

1. พัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐานให้ได้มาตรฐานและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน

2. ส่งเสริมความเข้มแข็งของระบบเศรษฐกิจชุมชนในการกระจายรายได้ให้ทั่วถึงและเกิดความเป็นธรรม

3. ส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นและการดำรงชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

4. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนกินดีอยู่ดีสามารถดำรงชีวิตอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างมีความสุข

5. ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาของโรงเรียนทั้งในระบบและนอกระบบให้ได้มาตรฐานส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนเยาวชนมีสุขภาพพลานามัยสมบูรณ์แข็งแรงตลอดจนส่งเสริมและรณรงค์ให้ประชาชนยึดมั่นในหลักคำสอนของศาสนาอนุรักษ์รักษาดำรงไว้ซึ่งศิลปะจารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดี

6. ส่งเสริมพัฒนาและสร้างจิตสำนึกให้แก่ประชาชนและเยาวชนในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสมและยั่งยืนภายใต้การมีส่วนร่วมของประชาชน

7. บริหารจัดการองค์กรให้ได้มาตรฐานมุ่งสู่ความเป็นเลิศโดยใช้หลักการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่างๆ และการมีส่วนร่วมของประชาชนเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน

8. บริหารจัดการองค์กรให้ได้มาตรฐานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลและการมีส่วนร่วมของประชาชน

9. ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในทางการเมืองและการบริหารจัดการองค์กร

การติดต่อหน่วยงาน

สำนักงานเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง 499 หมู่ 1 ตำบลหนองขอนกว้าง อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ไปรษณีย์ 41000

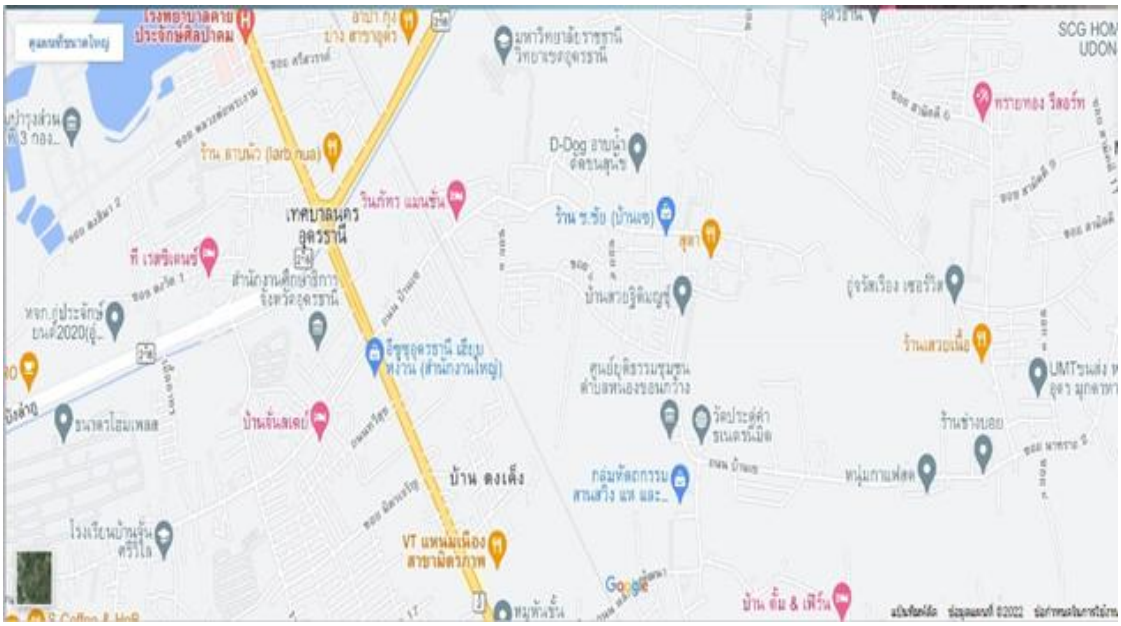
โทร : 0-4229-2475

แฟกซ์ : 0-4299-2475

e-mail: nkk_sdao@outlook.co.th

เวปไซต์ : http://nongkhonkwang.go.th

แผนที่หน่วยงาน



บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลุ่มประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ได้แก่ เพศ (Nominal) อายุ (Ordinal) ระดับการศึกษา (Ordinal) อาชีพ (Nominal) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (Ordinal) และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาที่ได้จะเป็นแนวทางในการเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงบรรยาย คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติที่ใช้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่ใช้บริการของเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่เลือกมาเป็นตัวแทนประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ไปใช้บริการของเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี จำนวน 8,678 คน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 400 คน

กลุ่มตัวอย่าง ที่เลือกมาเป็นตัวแทนประชากรที่ต้องการศึกษา โดยเป็นประชาชนที่ไปใช้บริการของเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ในปีงบประมาณ 2569 ซึ่งได้มาจากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจข้อมูล โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ ร้อยละ 5 ขนาดประชากร 8,678 คน ขนาดตัวอย่างจำนวน 400 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 แบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามสร้างขึ้นตามแนววัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยจะเป็นคำถามปลายปิด และเป็นคำถามแบบมาตรประเมินค่า โดยแบบสอบถาม แบ่งเนื้อหาออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด มีทั้งหมด 5 ข้อ ลักษณะเป็นตรวจสอบรายการ (Checkist) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการรับบริการจากเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 21 ข้อ จำแนกตามระดับความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยสร้างแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งคำถามครอบคลุมในเนื้อหาความพึงพอใจต่องานบริการ 4 ด้าน คือ

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

โดยในการวัดระดับความพึงพอใจเป็นแบบสอบถามมาตราประมาณค่า (Ratings Scale) ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert Scale) โดยกำหนดน้ำหนักคะแนนออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งได้กำหนดค่าของระดับความคิดเห็น ดังนี้

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

สำหรับเกณฑ์ในการประเมินค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ได้นำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ของเบสท์และ คาห์น (Best & Kahn,1993) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.51 - 5.00	มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับมากที่สุด
3.51 - 4.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับมาก
2.51 - 3.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับปานกลาง
1.51 - 2.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับน้อย
1.00 - 1.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับน้อยที่สุด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามที่ใช้การสำรวจโดยมีคณะทำงานสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มอย่างที่มาใช้บริการ มีดังนี้

1. แจกแบบสอบถามและชี้แจงพร้อมอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบ รวมถึงชี้แจงให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้

2. เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยตนเองทั้งหมด

3. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบดูความถูกต้องและนับจำนวนให้เท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง กรณีแบบสอบถามไม่ครบถ้วนหรือไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามใหม่อีกครั้งเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์และประมวลผลตามวิธีการทางสถิติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้การวิจัย

การประเมินในครั้งนี้จะทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจและสำหรับสถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งทำตามข้อมูลดังนี้

ตอบที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน หาความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานีต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใช้การหาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคำตอบแต่ละข้อและแต่ละด้าน แล้วแปรผลตามเกณฑ์ของเบสท์ และคาห์น (Best & Kahn,1993) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับน้อยที่สุด

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

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลุ่มประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ได้แก่ เพศ (Nominal) อายุ (Ordinal) ระดับการศึกษา (Ordinal) อาชีพ (Nominal) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (Ordinal) และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยาย แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภาพรวม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านสาธารณสุข

เพื่อความสะดวกในการเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้สำรวจได้นำอักษรย่อและสัญลักษณ์ทางสถิติดังนี้

$\overline{X}$ = ค่าคะแนนเฉลี่ย (Means)

S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

N = จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

การนำเสนอค่า ($\overline{X}$) ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ใช้บริการของเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี พิจารณาโดยค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามเทียบกับคะแนนค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
4.51 - 5.00	มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับมากที่สุด
3.51 - 4.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับมาก
2.51 - 3.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับปานกลาง

1.51 - 2.50 มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับน้อย

1.00 - 1.50 มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภาพรวม

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N=400)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	196	49.0
หญิง	204	51.0
อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	29	7.3
21 - 30 ปี	86	21.5
31 - 40 ปี	95	23.8
41 - 50 ปี	115	28.7
51 - 60 ปีขึ้นไป	75	18.7
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	92	23.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	103	25.8
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	109	27.3
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	67	16.8
ปริญญาตรี	22	5.4
สูงกว่าปริญญาตรี	7	1.7
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานของรัฐวิสาหกิจ	25	6.3
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	58	14.5
เกษตรกร	108	27.0
พนักงานบริษัท	46	11.5
นักเรียน/นักศึกษา	34	8.5
รับจ้างทั่วไป	71	17.8
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	58	14.4
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	0	0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	57	14.3
5,001 – 10,000 บาท	117	29.2
10,001 – 20,000 บาท	121	30.3
20,001 – 30,000 บาท	80	20.0
30,001 บาทขึ้นไป	25	6.2
รวม	**400**	**100.0**

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 51.0 มีอายุ 41 - 50 ปี ร้อยละ 28.7 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 27.3 มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 27.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 30.3

ตารางที่ 4.2 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามงานบริการ

งานบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	100	25.0
งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	100	25.0
งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	100	25.0
งานบริการด้านสาธารณสุข	100	25.0
รวม	**400**	**100.0**

จากตารางที่ 4.2 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 4 งานบริการ คือ 1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการด้านสาธารณสุข มีจำนวนเท่ากัน คือ ร้อยละ 25.0

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงานบริการ (N=400)

งานบริการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	96.4	4.82	0.19	มากที่สุด
2. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	96.8	4.84	0.25	มากที่สุด
3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	96.6	4.83	0.21	มากที่สุด
4. งานบริการด้านสาธารณสุข	96.2	4.81	0.19	มากที่สุด
รวม	**96.6**	**4.83**	**0.13**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.3 ผู้บริการมีความพึงพอใจ ทั้ง 4 งานบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.6 ($\overline{X}$ = 4.83) เมื่อพิจารณาแต่ละงานบริการ พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจสูงสุด คือ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.8 ($\overline{X}$ = 4.84) รองลงมา คือ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.6 ($\overline{X}$ = 4.83) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.4 ($\overline{X}$ = 4.82) และงานบริการด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.2 ($\overline{X}$ = 4.81)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	66	66.0
หญิง	34	34.0
อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	9	9.0
21 - 30 ปี	27	27.0
31 - 40 ปี	34	34.0
41 - 50 ปี	19	19.0
51 - 60 ปีขึ้นไป	11	11.0

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	15	15.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	21	21.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	29	29.0
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	19	19.0
ปริญญาตรี	11	11.0
สูงกว่าปริญญาตรี	5	5.0
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานของรัฐวิสาหกิจ	8	8.0
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	11	11.0
เกษตรกร	24	24.0
พนักงานบริษัท	16	16.0
นักเรียน/นักศึกษา	9	9.0
รับจ้างทั่วไป	18	18.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	14	14.0
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	0	0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	12	12.0
5,001 – 10,000 บาท	32	32.0
10,001 – 20,000 บาท	34	34.0
20,001 – 30,000 บาท	19	19.0
30,001 บาทขึ้นไป	3	3.0
รวม	**100**	**100.0**

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 66.6 มีอายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 34.0 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 29.0 มีเกษตรกร ร้อยละ 24.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 34.0

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=100) โดยภาพรวม งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

รายการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.2	4.81	0.19	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.8	4.84	0.21	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.6	4.83	0.22	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.0	4.80	0.25	มากที่สุด
รวม	**96.2**	**4.81**	**0.13**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.2 ($\overline{X}$ = 4.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.8 ($\overline{X}$ = 4.84) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.6 ($\overline{X}$ = 4.83) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.2 ($\overline{X}$ = 4.81) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.0 ($\overline{X}$ = 4.80)

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ (N=100)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	95.6	4.78	0.46	มากที่สุด
2. ความรวดเร็ว ทันเวลา ในการให้บริการกับผู้รับบริการ	95.4	4.77	0.49	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	97.6	4.88	0.38	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	95.0	4.75	0.48	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	96.6	4.83	0.40	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	97.2	4.86	0.43	มากที่สุด
รวม	**96.2**	**4.81**	**0.19**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.2 ($\overline{X}$ = 4.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.6 ($\overline{X}$ = 4.88) รองลงมาคือ ข้อ 6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.2 ($\overline{X}$ = 4.86)

ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ (N=100)

ด้านช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	96.2	4.81	0.42	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	96.4	4.82	0.44	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	95.2	4.76	0.49	มากที่สุด
4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	96.6	4.83	0.38	มากที่สุด
รวม	**96.8**	**4.84**	**0.21**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.8 ($\overline{X}$ = 4.84) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.6 ($\overline{X}$ = 4.83) รองลงมาคือ ข้อ 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.4 ($\overline{X}$ = 4.82)

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=100)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความสุขภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.6	4.83	0.38	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	95.8	4.79	0.50	มากที่สุด

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	97.0	4.85	0.36	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	97.8	4.89	0.31	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	95.8	4.79	0.46	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	96.8	4.84	0.37	มากที่สุด
รวม	**96.6**	**4.83**	**0.22**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.6 ($\overline{X}$ = 4.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.8 ($\overline{X}$ = 4.89) รองลงมาคือ ข้อ 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.0 ($\overline{X}$ = 4.85)

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=100)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญญาลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	96.8	4.84	0.39	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่คุณภาพและทันสมัย	94.6	4.73	0.51	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	97.2	4.86	0.35	มากที่สุด
4. มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	96.0	4.80	0.43	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบสะดวกต่อการให้บริการ	95.0	4.75	0.56	มากที่สุด
รวม	**96.0**	**4.80**	**0.25**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.0 ($\overline{X}$ = 4.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเพียงพอต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.2 ($\overline{X}$ = 4.86) รองลงมาคือ ข้อ 1. มีป้าย/สัญญาลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.8 ($\overline{X}$ = 4.84)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.10 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	38	38.0
หญิง	62	62.0
อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	7	7.0
21 - 30 ปี	21	21.0
31 - 40 ปี	23	23.0
41 - 50 ปี	29	29.0
51 - 60 ปีขึ้นไป	20	20.0
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	31	31.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	27	27.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	21	21.0
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	16	16.0
ปริญญาตรี	4	4.0
สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.0
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานของรัฐวิสาหกิจ	5	5.0
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	20	20.0
เกษตรกร	25	25.0
พนักงานบริษัท	9	9.0

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	11	11.0
รับจ้างทั่วไป	17	17.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	13	13.0
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	0	0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	19	19.0
5,001 – 10,000 บาท	33	33.0
10,001 – 20,000 บาท	27	27.0
20,001 – 30,000 บาท	15	15.0
30,001 บาทขึ้นไป	6	6.0
รวม	**100**	**100.0**

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.0 มีอายุ 41 - 50 ปี ร้อยละ 29.0 ระดับการศึกษาประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 31.0 มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 25.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 33.0

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=100) โดยภาพรวม งานบริการด้านรายได้หรือภาษี

รายการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.8	4.79	0.21	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.2	4.81	0.26	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.4	4.77	0.26	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.0	4.80	0.17	มากที่สุด
รวม	**95.8**	**4.79**	**0.14**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.8 ($\overline{X}$ = 4.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.2 ($\overline{X}$ = 4.81) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.0 ($\overline{X}$ = 4.80) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับ

ความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.8 ($\overline{X}$ = 4.79) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.4 ($\overline{X}$ = 4.77)

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ (N=100)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	96.0	4.80	0.43	มากที่สุด
2. ความรวดเร็ว ทันเวลา ในการให้บริการกับผู้รับบริการ	95.6	4.78	0.44	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	94.4	4.72	0.51	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	96.8	4.84	0.39	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	95.4	4.77	0.47	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	96.4	4.82	0.41	มากที่สุด
รวม	**95.8**	**4.79**	**0.21**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.8 ($\overline{X}$ = 4.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.8 ($\overline{X}$ = 4.84) รองลงมาคือ ข้อ 6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.4 ($\overline{X}$ = 4.82)

ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ (N=100)

ด้านช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	96.2	4.81	0.44	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	95.2	4.76	0.49	มากที่สุด

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ด้านช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	96.6	4.83	0.40	มากที่สุด
4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	96.8	4.84	0.37	มากที่สุด
รวม	**96.2**	**4.81**	**0.26**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.2 ($\overline{X}$ = 4.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.8 ($\overline{X}$ = 4.84) รองลงมาคือ ข้อ 3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.6 ($\overline{X}$ = 4.83)

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=100)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความสุขภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.6	4.78	0.46	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	96.0	4.80	0.51	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	94.8	4.74	0.48	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	94.6	4.73	0.51	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	96.4	4.82	0.41	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	94.4	4.72	0.45	มากที่สุด
รวม	**95.4**	**4.77**	**0.26**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.4 ($\overline{X}$ = 4.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.4 ($\overline{X}$ = 4.82) รองลงมา คือ ข้อ 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.0 ($\overline{X}$ = 4.80)

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=100)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญญาลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	96.2	4.81	0.44	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่คุณภาพและทันสมัย	98.8	4.94	0.28	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	94.0	4.70	0.46	มากที่สุด
4. มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	95.2	4.76	0.47	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบสะดวกต่อการให้บริการ	95.4	4.77	0.25	มากที่สุด
รวม	**96.0**	**4.80**	**0.17**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.0 ($\overline{X}$ = 4.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่คุณภาพและทันสมัย ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.8 ($\overline{X}$ = 4.94) รองลงมาคือ ข้อ 1. มีป้าย/สัญญาลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.2 ($\overline{X}$ = 4.81)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.16 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	55	55.0
หญิง	45	45.0

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	3	3.0
21 - 30 ปี	20	20.0
31 - 40 ปี	24	24.0
41 - 50 ปี	35	35.0
51 - 60 ปีขึ้นไป	18	18.0
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	22	22.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	33	33.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	29	29.0
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	14	14.0
ปริญญาตรี	2	2.0
สูงกว่าปริญญาตรี	22	22.0
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานของรัฐวิสาหกิจ	5	5.0
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	19	19.0
เกษตรกร	31	31.0
พนักงานบริษัท	8	8.0
นักเรียน/นักศึกษา	4	4.0
รับจ้างทั่วไป	24	24.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	9	9.0
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	0	0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	13	13.0
5,001 – 10,000 บาท	26	26.0
10,001 – 20,000 บาท	40	40.0
20,001 – 30,000 บาท	16	16.0
30,001 บาทขึ้นไป	5	5.0
รวม	**100**	**100.0**

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 55.0 มีอายุ 41 - 50 ปี ร้อยละ 35.0 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 33.0 มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 31.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 40.0

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=100) โดยภาพรวม งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.4	4.82	0.19	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	97.0	4.85	0.28	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.8	4.84	0.21	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.0	4.80	0.21	มากที่สุด
รวม	**96.6**	**4.83**	**0.15**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.6 ($\overline{X}$ = 4.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.0 ($\overline{X}$ = 4.85) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.8 ($\overline{X}$ = 4.84) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.4 ($\overline{X}$ = 4.82) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.0 ($\overline{X}$ = 4.80)

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ (N=100)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	94.8	4.74	0.46	มากที่สุด
2. ความรวดเร็ว ทันเวลา ในการให้บริการกับผู้รับบริการ	95.0	4.75	0.50	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	98.8	4.94	0.24	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	97.2	4.86	0.40	มากที่สุด

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	97.6	4.88	0.36	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	95.6	4.78	0.46	มากที่สุด
รวม	**96.4**	**4.82**	**0.19**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.4 ($\overline{X}$ = 4.82) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.8 ($\overline{X}$ = 4.94) รองลงมาคือ ข้อ 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.6 ($\overline{X}$ = 4.88)

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ (N=100)

ด้านช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	98.6	4.93	0.29	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	97.8	4.89	0.31	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	95.8	4.79	0.52	มากที่สุด
4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	95.6	4.78	0.50	มากที่สุด
รวม	**97.0**	**4.85**	**0.28**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.0 ($\overline{X}$ = 4.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.6 ($\overline{X}$ = 4.93) รองลงมาคือ ข้อ 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.8 ($\overline{X}$ = 4.89)

ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=100)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความสุขภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.2	4.81	0.46	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	95.2	4.76	0.49	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	98.2	4.91	0.29	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	95.6	4.78	0.42	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	98.4	4.92	0.27	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	97.0	4.85	0.36	มากที่สุด
รวม	**96.8**	**4.84**	**0.21**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.8 ($\overline{X}$ = 4.84) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.4 ($\overline{X}$ = 4.92) รองลงมาคือ ข้อ 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.2 ($\overline{X}$ = 4.91)

ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=100)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญญาลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	95.6	4.78	0.42	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่คุณภาพและทันสมัย	96.4	4.82	0.43	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	95.2	4.76	0.42	มากที่สุด

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
4. มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	96.2	4.81	0.34	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	97.0	4.85	0.33	มากที่สุด
รวม	**96.0**	**4.80**	**0.21**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.0 ($\overline{X}$ = 4.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.0 ($\overline{X}$ = 4.85) รองลงมาคือ ข้อ 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่คุณภาพและทันสมัย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.4 ($\overline{X}$ = 4.82)

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.22 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	37	37.0
หญิง	63	63.0
อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	10	10.0
21 - 30 ปี	18	18.0
31 - 40 ปี	14	14.0
41 - 50 ปี	32	32.0
51 - 60 ปีขึ้นไป	26	26.0
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	24	24.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	22	22.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	30	30.0
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	18	18.0

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	5	5.0
สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.0
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานของรัฐวิสาหกิจ	7	7.0
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	8	8.0
เกษตรกร	28	28.0
พนักงานบริษัท	13	13.0
นักเรียน/นักศึกษา	10	10.0
รับจ้างทั่วไป	12	12.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	22	22.0
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	0	0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	13	13.0
5,001 – 10,000 บาท	26	26.0
10,001 – 20,000 บาท	20	20.0
20,001 – 30,000 บาท	30	30.0
30,001 บาทขึ้นไป	11	11.0
รวม	**100**	**100.0**

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.0 มีอายุ 41 - 50 ปี ร้อยละ 32.0 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 30.0 มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 28.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 30.0

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=100) โดยภาพรวม งานบริการด้านสาธารณสุข

รายการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.6	4.83	0.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.8	4.79	0.28	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.0	4.80	0.21	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	97.0	4.85	0.15	มากที่สุด
รวม	**96.4**	**4.82**	**0.14**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.4 ($\overline{X}$ = 4.82) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.0 ($\overline{X}$ = 4.85) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.6 ($\overline{X}$ = 4.83) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.0 ($\overline{X}$ = 4.80) และ ด้านช่องทางการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.8 ($\overline{X}$ = 4.79)

ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ (N=100)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	97.4	4.87	0.34	มากที่สุด
2. ความรวดเร็ว ทันเวลา ในการให้บริการกับผู้รับบริการ	98.0	4.90	0.30	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.8	4.79	0.46	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	96.8	4.84	0.42	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	96.6	4.83	0.38	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	95.0	4.75	0.58	มากที่สุด
รวม	**96.6**	**4.83**	**0.20**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.6 ($\overline{X}$ = 4.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2. ความรวดเร็ว ทันเวลาในการให้บริการกับผู้รับบริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.0 ($\overline{X}$ = 4.90) รองลงมาคือ ข้อ 1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.4 ($\overline{X}$ = 4.87)

ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ (N=100)

ด้านช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	94.8	4.74	0.44	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	96.0	4.80	0.40	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	94.6	4.73	0.51	มากที่สุด
4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	97.6	4.88	0.33	มากที่สุด
รวม	**95.8**	**4.79**	**0.28**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.8 ($\overline{X}$ = 4.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.6 ($\overline{X}$ = 4.88) รองลงมาคือ ข้อ 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.4 ($\overline{X}$ = 4.87)

ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=100)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความสุขภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.6	4.83	0.45	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	94.4	4.72	0.57	มากที่สุด

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	95.4	4.77	0.42	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	96.2	4.81	0.39	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	96.4	4.82	0.39	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	97.0	4.85	0.36	มากที่สุด
รวม	**96.0**	**4.80**	**0.21**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96. 0($\overline{X}$ = 4.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.0 ($\overline{X}$ = 4.85) รองลงมาคือ ข้อ 1. ความสุขภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.6 ($\overline{X}$ = 4.83)

ตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=100)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญญาลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	96.6	4.83	0.38	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่คุณภาพและทันสมัย	98.4	4.92	0.31	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	96.8	4.84	0.37	มากที่สุด
4. มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	97.6	4.88	0.29	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบสะดวกต่อการให้บริการ	95.8	4.79	0.30	มากที่สุด
รวม	**97.0**	**4.85**	**0.15**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.0 ($\overline{X}$ = 4.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่คุณภาพและทันสมัย ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.4 ($\overline{X}$ = 4.92) รองลงมาคือ ข้อ 4. มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.6 ($\overline{X}$ = 4.88)

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี สามารถสรุปผลการศึกษา ซึ่งมีลำดับเนื้อหาดังต่อไปนี้

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

5.2 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

5.3 สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะนำของผู้รับบริการ

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

5.1.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี กลุ่มตัวประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 ในขณะที่เพศชาย จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 121 คน ร้อยละ 30.3

5.2 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

5.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

ผลของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการของเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี จากประชากรทั้งสิ้น 8,678 คน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 400 คน ในภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.6 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 สรุปคะแนนของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

คุณภาพการให้บริการ	Mean	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.82	96.4	10
2. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	4.84	96.8	10
3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.83	96.6	10
4. งานบริการด้านสาธารณสุข	4.81	96.2	10
รวมทั้งหมด	**4.83**	**96.6**	**10**

เมื่อพิจารณาจากตารางที่ 5.1 เป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจงานบริการด้านรายได้หรือภาษี มากที่สุด อยู่ในระดับร้อยละ 96.8 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนความพึงพอใจงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับร้อยละ 96.6 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ความพึงพอใจงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับร้อยละ 96.4 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และความพึงพอใจงานบริการด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับร้อยละ 96.2 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.3 สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะนำของผู้รับบริการ

5.3.1 ควรแก้ปัญหาหรือประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องปรับปรุงแก้ไขหลอดไฟริมทางที่ชำรุด และไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และตามรายทาง ตามตรอกหรือซอยต่างๆ ให้ทั่วถึง

5.3.2 ควรแก้ปัญหาหรือประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องการระบายน้ำริมทางโดยเฉพาะพื้นที่ชุมชนหนาแน่น และระบายน้ำบริเวณริมทางซึ่งน้ำท่วมขังเนื่องจากไม่มีทางระบายน้ำหรือไม่มีการลอกคูคลอง หรือมีสิ่งอุดตันทางระบายน้ำ

5.3.3 ควรแก้ปัญหาหรือประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องการบริหารจัดการการจัดเก็บขยะให้ได้มาตรฐาน ไม่เหลือทิ้งเรี่ยราด

5.3.4 ควรแก้ปัญหาหรือประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องการตัดหญ้าริมทางและตัดแต่งกิ่งไม้ ไม่ให้ยื่นล้ำทางสาธารณะ โดยให้ครอบคลุมทุกชุมชนและเป็นประจำ

5.3.5 ควรแก้ปัญหาหรือประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องการบริหารจัดการความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ

5.3.6 ควรแก้ปัญหาหรือประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องการปรับปรุงคุณภาพน้ำประปา ให้สะอาด ใส และปราศจากความขุ่น และมีกลิ่น

5.3.7 ควรปรับปรุงการให้บริการประชาชนในด้านความรวดเร็วในการติดต่อประสานงานและการแก้ปัญหา

5.3.8 ควรแก้ปัญหาหรือประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่อง การติดตั้งกล้องวงจรปิดริมทาง เนื่องจากเกิดเหตุด่วนเหตุร้าย จะได้มีหลักฐานในการติดตามผู้กระทำความผิดหรือเยียวยาผู้เสียหายได้อย่างถูกต้อง

5.3.9 ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่บางราย ใส่ใจและให้บริการประชาชนดี

5.3.10 ควรแก้ปัญหาหรือประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องการปรับปรุงพื้นผิวถนนหลัก ตามตรอก ซอกและซอยที่เป็นหลุมเป็นบ่อ และในบางเส้นทาง

5.3.11 ควรแก้ปัญหาหรือประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่อง การส่งเสริมการค้าขายในชุมชนและการออกร้านตามโครงการต่างๆภายในจังหวัด

5.3.12 ควรแก้ปัญหาหรือประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องการปราบปรามยุงลายในฤดูฝน หรือปัญหาสาธารณสุขในด้านอื่นๆ

5.3.13 ควรประชาสัมพันธ์โครงการที่หน่วยงานดำเนินงานพร้อมอธิบายโครงการให้ภาคประชาชนได้รับรู้ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล

5.3.14 ควรแก้ปัญหาหรือประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องการ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย หรือเมื่อเกิดเหตุด่วนเหตุร้าย

5.3.15 ควรแก้ปัญหา วางแผน หรือประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องงบประมาณในการทำหรือปรับปรุงถนนคอนกรีตตามหมู่บ้านให้ทั่วถึง

5.3.16 ควรปรับปรุงมารยาทในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่บางราย

5.3.17 ควรแก้ปัญหาหรือประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในมาตรการในการป้องกันและปราบปรามปัญหายาเสพติด

รายการอ้างอิง

กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2564). **รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ประจำปีงบประมาณ 2564.**

กาญจนา อรุณสุขรุจี. (2546). **ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตร อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่.** คณะเกษตรศาสตร์. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

จักรพันธ์ แจ้งเหตุผล. (2559). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวดนครนายก.** ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

จเร พันธุ์เปรื่อง. (2557). การปกครองส่วนท้องถิ่น. https://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%9B%E0%B8%81%E0%B8%84%E0%B8%A3%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%AA%E0%B9%88%E0%B8%A7%E0%B8%99%E0%B8%97%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%96%E0%B8%B4%E0%B9%88%E0%B8%99 สืบค้นเมื่อ 8 สิงหาคม 2569.

ชัดชัย รัตพันธ์ และคณะ. (2561). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร.** มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). **การตลาดบริการ.** กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ช่อดาว เมืองพรหม. (2562). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี.** (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสยาม.

ชาญชัย แสวงศักดิ์. (2558). **กฎหมายปกครอง.** พิมพ์ครั้งที่ 18. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.

ตันติกร ทิพย์จุฑา. (2563). การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี. **วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 7**(1): มกราคม-มิถุนายน 2563: 504-512.

ตระกูล มีชัย. (2538). **การกระจายอำนาจ.** กรุงเทพฯ: บริษัทสุขุมแลบุตร จำกัด.

เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ เทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช. **วารสารพุทธสังคมวิทยาปริทรรศน์ ปีที่ 4 ฉบับที่ 2** (กรกฎาคม-ธันวาคม 2562).

เทพพนม และสวิง. (2540). **ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น.** กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์การพิมพ์.

ธเนศ วงษ์ไทย. (2559). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการทำบัตรประชาชนของเทศบาลนคร ปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี.** ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ธีรกิติ นวรัตน ณ อยธุยา. (2547). **การตลาดสำหรับการบริการ : แนวคิดและกลยทุธ์.** กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2555). **กฎหมายปกครอง.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.

บุญฤกษ์ ณ นคร, ไพรัตน์ ฉิมหาด และกันตภณ หนูทองแก้ว. (2563). การให้บริการโครงสร้างขั้นพื้นฐานแก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช. **วารสาร มหาจุฬานาครทรรศน์, 7(3)**: มีนาคม 2563: 50-64.

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2563). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปี งบประมาณ 2563.**

บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2564). **ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2564.**

พัฒนา พรหมมณี ยุพิน พิทยาวัฒนชัย และจีระศักดิ์ ทัพผา. (2563). แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน. **วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชน แห่งประเทศไทย (สสอท.).**

พรรณเพ็ญแข โฉมอ่อน. (2563). ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร. **วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา, 10 (2), 133 - 143.**

มานิตย์ จุมปา. (2556). **คำอธิบายกฎหมายปกครองว่าด้วยหลักทั่วไป.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. (2564). **รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ อำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง ประจำปีงบประมาณ 2564.**

มหาวิทยาลัยแม่โจ้. (2561). **รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนผาก อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่.** มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (2562). **การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562.**

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. (2563). **การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563.**

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. (2564). **การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564.**

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. (2565). **การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วงลาย อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565.**

มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2566). **รายงานผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลกุดสะเทียน อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566**

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2567). **การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปี พ.ศ. 2567 ของเทศบาลตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่**

ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). **พจนานกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542.** กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.

วรเดช จันทรศร. (2551). **ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ.** กรุงเทพมหานคร: พริกหวานกราฟฟิค.

วรุณี เชาว์สุขุม. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. **วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) ปีที่ 16** ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-สิงหาคม 2559.

วิจิตร วิชัยสาร, พรภัทร์ หวังดี, อรทิณี ทวยนาค และธนพล สราญจิตร์. (2561). การสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ (ประจำปีงบประมาณ 2560). **วารสาร อินทนิล ทักษิณสาร ปีที่ 14** ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2562).

วิทยา ด่านธำรงกุล. (2545). **การบริการเบิกบานใจ.** กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น. (2564). **รายงานประจำปี 2564.** ขอนแก่น: วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ศูนย์วิจัยพุทธศาสตร์น่าน. (2563). **รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย ประจำปีงบประมาณ 2563.**

ศูนย์วิจัยและนวัตกรรมมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์. (2564). **รายงานผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลแว้ง อำเภอแว้ง จังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ 2564.**

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. พฤติกรรมผู้บริโภค ฉบับพื้นฐาน. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ: บริษัทวิสิทธิ์พัฒนาจำกัด.

ศุภณัฏฐ์ ทรัพย์นาวิน. (2554). **การนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบล 16 แห่ง.** ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สัญญา เคณาภูมิ และคณะ. (2562). **การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลขั้นไดใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร.** สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

สมิต สัชฌุกร. (2548). **ศิลปะการให้บริการ.** กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

สาวิตรี สุนทร. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี.** ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา.

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. (2564). **ประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต้ อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปี 2564.**

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาดิน อำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่. (2565). **ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหาร ส่วนตำบลเขาดิน อำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่.**

องค์การบริหารส่วนตำบลขามทะเลสอ. (2562). **ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลขามทะเลสอ อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา.** องค์การบริหารส่วน ตำบลขามทะเลสอ อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา.

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนมะเกลือ. (2563). **รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนมะเกลือ.**

อภินันท์ จันตะนี, วลัญช์ชยา เลิศรัชชาพันธุ์, วันเฉลิม จันทรากุล และโยธี จันตะนี. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อความ พึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแพรก จังหวัด

พระนครศรีอยุธยา. **วารสาร บัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ ปีที่ 7** ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน 2562.

อรุณ ไชยนิตย์. (2564). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี. **วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์. ปีที่ 8** ฉบับ ที่ 6 เดือนมิถุนายน 2564.

อำนวย บุญรัตนไมตรี. (2559). แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. **วารสารการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. หลักธรรมาภิบาล. (ม.ป.ป.).**

Best, J. , & Kahn, J. V. (1993). **Research in Fducation (7th ed.).** Boston: Allyn and Bacon.

Donald, C. W. (1986). **The Marketing of Service.** London: William Heinemann.

Good, C.V. (1973). **Dictionary of Education.** New York : McGraw-Hill.

Gronroos. C. (1990). "Relationship Approach to Marketing in Service Contexts: The Marketing and Organizational Behavior Interface." **Journal of Business Research 20 (1).**

Kotler, Phillip and Armstrong. (2002). **Principle of Marketing.** USA: Prentice-Hall.

Oliver, Richard L. (1997). **Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer**, Irwin/McGraw- Hill New York.

Parasuraman, A. , Zeithaml, V. A. , & Berry, L. L. (1990). **Delivering quality service: Balancingcustomer perceptions and expectations.** New york: The free press.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1994). "Reassessment of Expectation of Comparison Standard in Measuring Service Quality : Implication for Further Research." **Journal of Marketing 58 (January), pp. 111-124.**

Wolman, B. B. (1973). **Dictionary of Behavioral Science.** London: Litton Educational.

Zeithaml, V. A., and Bitner. (2000). **M. J. Services Marketing: Customer Focus Across the Firm.** 2nd ed. Boston, Mas.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

<u>แบบสอบถาม</u>

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง
อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

แบบสอบถามเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี จะได้นำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ในการตอบแบบสอบถาม ขอให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ ทุกข้อมูลมีความสำคัญต่อการนำผลไปใช้ในการวิเคราะห์ทางสถิติ และเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คำตอบของท่านจะเก็บไว้เป็นความลับและไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด

ขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้เป็นอย่างดี

คณะผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>คำชี้แจง</u>: (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความเป็นคำตอบของท่าน เพียงข้อเดียว)

1. เพศ

( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

2. อายุ

( ) 1. ไม่เกิน 20 ปี ( ) 2. 21 - 30 ปี

( ) 3. 31 - 40 ปี ( ) 4. 41 - 50 ปี

( ) 5. 51 - 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

( ) 1. ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ( ) 2. มัธยมศึกษาตอนต้น

( ) 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/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 ( ) 8. อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

( ) 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท ( ) 2. 5,001 - 10,000 บาท

( ) 3. 10,001 - 20,000 บาท ( ) 4. 20,001 - 30,000 บาท

( ) 5. 30,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

<u>คำชี้แจง</u>: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องสี่เหลี่ยมหน้าคำตอบที่มีตัวเลข (5, 4, 3, 2, 1)

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.1 การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
2) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					
3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
4) งานบริการด้านสาธารณสุข					
1.2 ความรวดเร็ว ทันเวลา ในการให้บริการกับผู้รับบริการ					
1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
2) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					
3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
4) งานบริการด้านสาธารณสุข					
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
2) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					
3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
4) งานบริการด้านสาธารณสุข					

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.4 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
2) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					
3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
4) งานบริการด้านสาธารณสุข					
1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
2) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					
3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
4) งานบริการด้านสาธารณสุข					
1.6 ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
2) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					
3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
4) งานบริการด้านสาธารณสุข					

2) ด้านช่องทางการให้บริการ

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ					
1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
2) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					
3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
4) งานบริการด้านสาธารณสุข					

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว					

1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
2) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					
3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
4) งานบริการด้านสาธารณสุข					
2.3 มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
2) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					
3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
4) งานบริการด้านสาธารณสุข					
2.4 มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ					
1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
2) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					
3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
4) งานบริการด้านสาธารณสุข					

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3.1 ความสุขภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
2) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					
3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
4) งานบริการด้านสาธารณสุข					

3.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่					
1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
2) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					
3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
4) งานบริการด้านสาธารณสุข					
3.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					

1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
2) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					
3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
4) งานบริการด้านสาธารณสุข					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี					
1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
2) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					
3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
4) งานบริการด้านสาธารณสุข					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
2) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					
3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
4) งานบริการด้านสาธารณสุข					
3.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
2) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					
3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
4) งานบริการด้านสาธารณสุข					

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อคำถาม	**ระดับความพึงพอใจ**				
	5	4	3	2	1
4.1 มีป้าย/สัญญาลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย					
1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
2) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					
3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
4) งานบริการด้านสาธารณสุข					
4.2 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่คุณภาพและทันสมัย					
1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					

2) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					
3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
4) งานบริการด้านสาธารณสุข					
4.3 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ					
1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
2) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					
3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
4) งานบริการด้านสาธารณสุข					
4.4 มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ					
1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
2) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					
3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
4) งานบริการด้านสาธารณสุข					
4.5 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ					
1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
2) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					
3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
4) งานบริการด้านสาธารณสุข					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

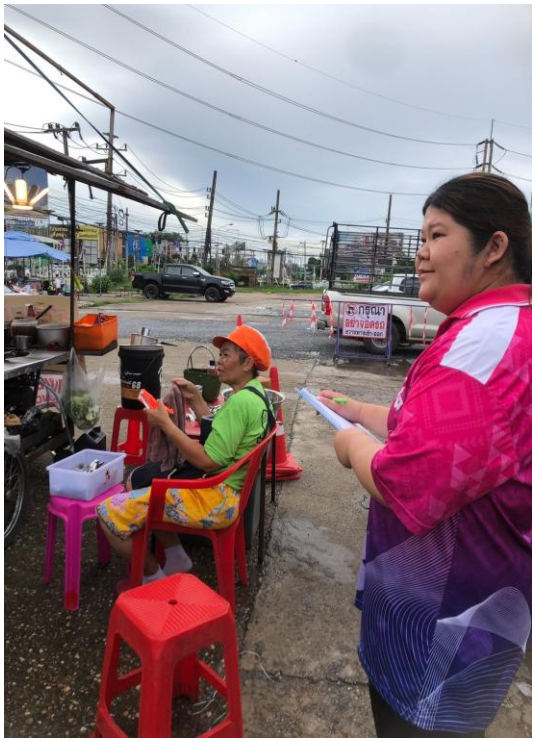
ภาคผนวก ข
ภาพประกอบ









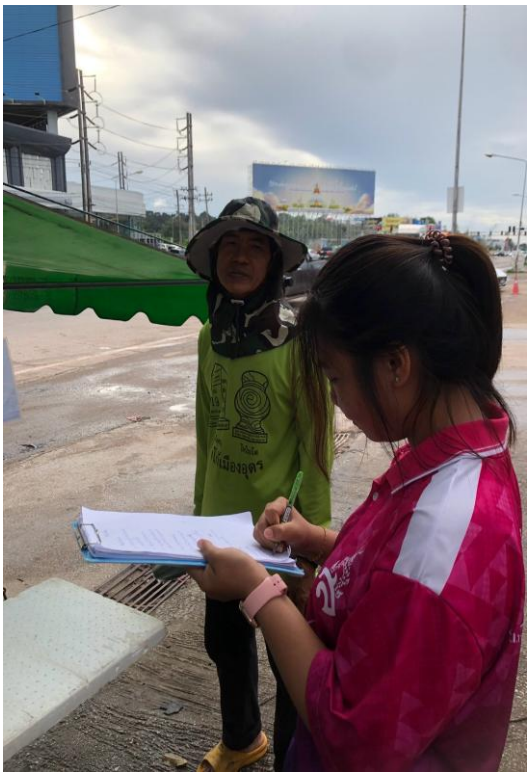





น้ำส้ม


SSRU






SSRU
Coca-Cola


SSRU


SSRU
Suan Sunandha Rajabhat University




ข้าว ไข่ เจ๊ยวบุฟ
SSRU
Suan Sunandha Rajabhat Univ


SSRU









รายชื่อคณะผู้วิจัย

ลำดับ	ชื่อ-นามสุกล	ตำแหน่ง
1	นายศรายุทธ ขวัญเมือง	อาจารย์ประจำสาขาการจัดการโลจิสติกส์
2	นางสาวนภัสวรรณ คุ้มครอง	อาจารย์ประจำสาขาการจัดการโลจิสติกส์
3	นางสาวอมรรัตน์ หมื่นจิตน้อย	อาจารย์ประจำสาขาการจัดการโลจิสติกส์
4	นายทักษะ ปาระแก้ว	นักวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา