



ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง
อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย
ประจำปีงบประมาณ 2563



โดย
วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการ



วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย ขอรับรองรายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคารหรือรื้อถอนอาคาร ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.40 และขอมอบรายงานการประเมินฉบับนี้ให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง เพื่อเป็นประโยชน์ในการบริหารงานต่อไป



วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองนาง อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2563

ผู้วิจัย วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการ

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองนาง อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความรู้สึกรู้สึกและทัศนคติของ
ประชาชนที่มาใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอันจะนำมาซึ่งผลสะท้อน
ไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปในทางที่ดีขึ้นเพื่อประโยชน์
ต่อผู้ให้บริการให้ได้รับบริการที่ดีทุกมิติ และประโยชน์ต่อองค์กรในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีอันจะ
นำไปสู่การเพิ่มบริการ ซึ่งจะส่งผลต่อการประสบความสำเร็จขององค์กร โดยเป็นการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือ
ภาษี งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคารหรือรื้อถอน
อาคาร ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประจำปี
งบประมาณ 2563 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลหนองนาง จำนวน 360 คน โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากประชาชน
จำนวนทั้งหมด 6,569 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนสิงหาคม ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. 2563
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย
และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง ประกอบด้วยหมู่บ้าน 11 หมู่บ้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่ม
ตัวอย่างในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่าส่วนใหญ่ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็น
ร้อยละ 59.40 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.60 มีสถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ
51.39 และประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 18.30 ความพึงพอใจของประชาชนในเขต
บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านสาธารณสุข งาน
ด้านรายได้หรือภาษี งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง
อาคารหรือรื้อถอนอาคาร ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละ งานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้าน
ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40
โดยงานบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ งานด้านรายได้หรือภาษี และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด
ของงานแต่ละงาน ได้ผลดังนี้

1. งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61

คิดเป็นร้อยละ 92.20 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20

2. งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00

3. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40

4. งานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคารหรือรื้อถอนอาคาร โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี เพราะได้รับความคำแนะนำ และช่วยเหลือเป็นอย่างดี
ในด้านต่างๆ จากท่านผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคหนองคาย นายอุดมภูเบศวร์ สมบูรณ์เรศ ที่ได้ให้
คำแนะนำเสนอแนะตรวจแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่ตลอดมา

ขอขอบคุณรองผู้อำนวยการทุกฝ่ายที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำช่วยเหลือ และจัดหาบุคลากร
ในการจัดพิมพ์เอกสารต่างๆ รวมถึงอำนวยความสะดวกในการจัดทำวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
หนองนาง เจ้าหน้าที่และประชาชนในเขตพื้นที่ที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง
ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ คณะครู ตลอดจนเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ภายในวิทยาลัยเทคนิคหนองคายที่ได้
ความช่วยเหลือ เพื่อให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี และขอบคุณทุกท่านที่มีได้กล่าวนาม ณ ที่นี้

รายงานการวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ก็เพราะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านทั้งหลาย คณะผู้วิจัย
รู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างดี และขอบคุณทุกท่าน ณ ที่นี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัย
ฉบับนี้จะช่วยพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลต่างๆ ในจังหวัดหนองคาย
ให้มีคุณภาพและเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป

คณะผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญรูปภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
ประโยชน์ของการวิจัย	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
องค์การบริหารส่วนตำบล	6
บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง.....	8
ความพึงพอใจ	13
การบริการ	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	39
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	39
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
การวิเคราะห์ข้อมูล	40
บทที่ 4 ผลการวิจัย	42
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	42
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ	44
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	52
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	52
สรุปผลการวิจัย	52
อภิปรายผล	53
ข้อเสนอแนะ	55
สรุปผลคะแนน	56

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	57
ภาคผนวก	62
ภาคผนวก ก หนังสือขอความร่วมมือการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	63
ภาคผนวก ข หนังสือตอบรับการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ	65
ภาคผนวก ค แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	67
ภาคผนวก ง ภาพถ่าย	70

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 ผู้บริหารท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง.....	11
ตาราง 2 สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง.....	12
ตาราง 3 พนักงานส่วนตำบล/ลูกจ้าง.....	13
ตาราง 4 การประยุกต์ใช้ทฤษฎีลำดับฐานของมัลโลว์	16
ตาราง 5 จำนวนของประชาชนจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส และอาชีพ ประจำ	42
ตาราง 6 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข.....	44
ตาราง 7 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี.....	46
ตาราง 8 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.....	47
ตาราง 9 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคารหรือ รื้อถอนอาคาร.....	49
ตาราง 10 ความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวม	51

สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 สามเหลี่ยมแห่งบริการ (The Service Triangle)	26
--	----

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปี 2560 หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 249 ภายใต้บังคับมาตรา 1 ให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามวิธีการและรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติ การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบประกอบกัน และมาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบหรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลัก ในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ ได้ รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณ เพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน กฎหมายตามวรรคหนึ่งและกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกัน การก้าวก่ายการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย (คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ. 2560 : 74 -75)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการปฏิรูประบบการบริหารราชการให้เป็นไปตามมาตรา 52 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยอย่างน้อยต้องมี หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่สอดคล้องกับกับบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 โดยมีกระทรวงมหาดไทย ทำหน้าที่ดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ดังกล่าว ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงใช้กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแนวทางของพระราช กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 คือ การประเมินผลการ ปฏิบัติราชการทั้ง 4 มิติ คือ มิติที่ 1 ประสิทธิภาพตามยุทธศาสตร์ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร (สำนักงาน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2548)

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของอำเภอท่าบ่อไปทางถนนมิตรภาพ ท่าบ่อ-หนองสองห้อง อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอท่าบ่อ ประมาณ 18 กิโลเมตร มีเนื้อที่โดยประมาณ จำนวน 33.51 ตารางกิโลเมตร หรือ จำนวน 21,937 ไร่ ลักษณะภูมิประเทศทั่วไป เป็นพื้นที่ราบลุ่ม มีความลาดเอียงเล็กน้อย มีหน้าดินดินชั้นเดิมมีดินลูกรังปะปนเป็นบางส่วน ลักษณะหมู่บ้านตั้งอยู่เป็น กลุ่มๆ ระยะห่างกันโดยเฉลี่ย 2-3 กิโลเมตร ทิศเหนือจรดพื้นที่ตำบลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัด หนองคาย ทิศใต้จรดพื้นที่ตำบลหายโศก อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี ทิศตะวันออก จรดพื้นที่ ตำบลพระธาตุบังพวน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ทิศตะวันตกจรดพื้นที่ตำบลบ้านเตือ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย การปกครองแบ่งออกเป็น 11 หมู่บ้าน มีประชากรทั้งสิ้น 6,569 คน แยกเป็น ชาย 3,295 คน หญิง 3,274 คน อาชีพหลัก คือ การทำนา เกษตรกรรม การค้าขาย ข้าราชการและ กรรมกร และองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนางเป็นหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบ หนึ่งที่ต้องการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองและการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และเป็น หน่วยงานที่มุ่งมั่นตอบสนองต่อความต้องการบริการสาธารณะในด้านต่างๆ ของประชาชนและตระหนัก ถึงความสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชน จึงจำเป็นต้องทำการศึกษาสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนที่มาใช้บริการ เพื่อทราบผลการดำเนินงานว่าบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้เป็นอย่างไร ประชาชนในท้องถิ่นมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการดำเนินงาน ให้บรรลุเป้าหมายของการพัฒนาท้องถิ่นในระยะต่อไป อีกทั้งจะได้เป็นแนวทางในการปรับปรุง ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์การให้บริการที่ดีในทุกมิติ ให้สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความ พึงพอใจแก่ประชาชนที่มาใช้บริการด้านต่างๆ อย่างทั่วถึง จึงขอความอนุเคราะห์วิทยาลัยเทคนิค หนองคาย สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาที่เป็นกลาง เพื่อให้ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ และนำข้อเสนอแนะไปใช้ เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ พัฒนาการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของ ประชาชนและพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคารหรือรื้อถอนอาคาร ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ 2563

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่ที่รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง จำนวนทั้งหมด 11 หมู่บ้าน จำนวน 6,569 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง จำนวน 360 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของ Yamane (Yamane, 1973 : 886-887) และทำการเก็บข้อมูลโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง

ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. เป็นการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง จากงานบริการ 4 งาน ดังนี้

- 1.1 งานด้านสาธารณสุข
- 1.2 งานด้านรายได้หรือภาษี
- 1.3 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 1.4 งานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคารหรือรื้อถอนอาคาร

2. เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง ประกอบไปด้วยการบริการในด้านต่างๆ ดังนี้

- 2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ
- 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ขอบเขตด้านเวลา เป็นการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง ในช่วง เดือนสิงหาคม ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. 2563

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เกิดขึ้นเมื่อสิ่งเหล่านั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้บุคคลนั้นได้

2. ประชาชน หมายถึง บุคคลที่มาขอรับบริการด้านต่างๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง

3. องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

4. ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง สุจริตและยุติธรรมในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง

5. ช่องทางการให้บริการ หมายถึง ช่องทางที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง ให้บริการแก่ประชาชน ได้แก่ เอกสารสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ จดหมายข่าว แผ่นผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน ติตประกาศ เว็บไซต์ผ่าน web board spotโฆษณา โลโก้ นิทรรศการ สื่อสิ่งพิมพ์ โทรศัพท์ จัดแถลงข่าว จัดทำสื่อเผยแพร่(Bill board) สื่อวิทยุ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ตู้รับข้อคิดเห็น เสียงตามสายภายในหมู่บ้าน

6. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง ที่ทำให้กระบวนการให้บริการด้านต่างๆ เคลื่อนไหวไปจนเสร็จขั้นตอน ซึ่งจะประเมินความเอาใจใส่ในงานบริการ ความเสมอภาค ความเพียร บุคลิก ท่าทาง มารยาท และความซื่อสัตย์ สุจริต

7. สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การจัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์/เครื่องมือสำหรับให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง

8. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกและ/หรือความรู้สึกในทางลบของผู้มาขอรับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคารหรือรื้อถอนอาคาร ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้ บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประโยชน์ของการวิจัย

1. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการในด้านต่างๆ และพัฒนาคุณภาพการบริการของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง

2. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวางแผน การปรับกลยุทธ์ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการต่อไป

3. เพื่อเป็นการส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างประชาชนในเขตพื้นที่รับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง

บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง อำเภอบ้านบ่อ จังหวัดหนองคาย ในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความรู้สึกและทัศนคติของประชาชนที่มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล อันจะนำมาซึ่งผลสะท้อนไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปในทางที่ดีขึ้น เพื่อประโยชน์ต่อผู้ให้บริการให้ได้รับบริการที่ดีทุกมิติ ประโยชน์ต่อองค์กรในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีอันจะนำไปสู่การเพิ่มบริการ ซึ่งจะส่งผลต่อการประสบความสำเร็จขององค์กร คณะผู้วิจัยจึงนำเสนอเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้ ดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนตำบล
 - 1.1 รูปแบบองค์การ
 - 1.2 การบริหาร
 - 1.3 อำนาจหน้าที่ของ อบต.
 - 1.4 อำนาจหน้าที่ตามแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ
 - 1.5 โครงสร้างองค์การของ อบต.
2. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง
3. ความพึงพอใจ
 - 3.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 3.2 ทฤษฎีความต้องการและความพึงพอใจของมนุษย์
 - 3.3 รูปแบบความพึงพอใจ
 - 3.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 - 3.5 การสร้างความพึงพอใจ
 - 3.6 ลักษณะของคนและสังคมกับความพึงพอใจ
 - 3.7 การศึกษาและการวัดความพึงพอใจ
4. การบริการ
 - 4.1 ความหมายของการบริการ
 - 4.2 หลักการให้บริการ
 - 4.3 คุณสมบัติของการให้บริการ
 - 4.4 การเข้าถึงการบริการ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 5.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

องค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล มีชื่อย่อเป็นทางการว่า อบต. มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 โดยยกฐานะจากสภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาท ปัจจุบัน ณ วันที่ 6 พฤศจิกายน พ.ศ. 2558 มีองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งสิ้น 5,334 แห่ง

1. รูปแบบองค์การ

องค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

1.1 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละสองคน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น กรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียงหนึ่งหมู่บ้านให้มีสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหกคน และในกรณีมีเพียงสองหมู่บ้านให้มีสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่บ้านละสามคน

1.2 องค์การบริหารส่วนตำบลมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หนึ่งคน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง/การเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

2. การบริหาร

กฎหมายกำหนดให้มีคณะกรรมการบริหารอบต.(ม.58) ประกอบด้วยนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือผู้บริหารท้องถิ่นเรียกว่านายกองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมาจากการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง

3. อำนาจหน้าที่ของ อบต.

อบต. มีหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วน ตำบล พ.ศ. 2537 และ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542)

3.1 พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (มาตรา 66)

3.2 มีหน้าที่ต้องทำตามมาตรา 67 ดังนี้

1) จัดให้มีและบำรุงทางน้ำและทางบก

2) การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็กและเยาวชน ผู้สูงอายุและพิการ

7) ค้ำครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย

3.3 มีหน้าที่ที่อาจทำกิจกรรมในเขต อบต. ตามมาตรา 68 ดังนี้

- 1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร
- 2) ให้มีและบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- 3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- 4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
- 5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์
- 6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- 7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพ
- 8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- 9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินของ อบต.
- 10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- 11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- 12) การท่องเที่ยว
- 13) การผังเมือง

4. อำนาจหน้าที่ตามแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดให้ อบต. มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 ดังนี้

- 4.1 การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- 4.2 การจัดให้มี และบำรุงรักษาทางบกทางน้ำ และทางระบายน้ำ
- 4.3 การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- 4.4 การสาธารณสุขโรค และการก่อสร้างอื่นๆ
- 4.5 การสาธารณสุขการ
- 4.6 การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ
- 4.7 คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 4.8 การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- 4.9 การจัดการศึกษา
- 4.10 การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
- 4.11 การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 4.12 การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- 4.13 การจัดให้มี และบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- 4.14 การส่งเสริมกีฬา
- 4.15 การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- 4.16 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- 4.17 การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- 4.18 การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย

- 4.19 การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
- 4.20 การจัดให้มี และควบคุมสุสาน และฌาปนสถาน
- 4.21 การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- 4.22 การจัดให้มี และควบคุมการฆ่าสัตว์
- 4.23 การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ
- 4.24 การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม
- 4.25 การผังเมือง
- 4.26 การขนส่ง และการวิศวกรรมจราจร
- 4.27 การดูแลรักษาที่สาธารณะ
- 4.28 การควบคุมอาคาร
- 4.29 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 4.30 การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน
- 4.31 กิจอื่นใด ที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศ กำหนด

5. โครงสร้างองค์กรของ อบต.

อบต. มีสภาตำบลอยู่ในระดับสูงสุด เป็นผู้กำหนดนโยบายและกำกับดูแลกรรมการบริหารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล และมีพนักงานประจำที่เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ทำงานประจำวันโดยมีปลัดและรองปลัด อบต. เป็นหัวหน้างานบริหาร ภายในองค์กรมีการแบ่งออกเป็นหน่วยงานต่างๆ ได้เท่าที่จำเป็นตามภาระหน้าที่ของ อบต.แต่ละแห่งเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบอยู่ เช่น สำนักงานปลัด ส่วนการคลัง ส่วนสาธารณสุข ส่วนการศึกษา ส่วนการโยธา

บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง

1. สภาพทั่วไป

1.1 ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของอำเภอท่าบ่อ ไปทางถนนมิตรภาพ ท่าบ่อ-หนองสองห้อง อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอท่าบ่อ ประมาณ 18 กิโลเมตร

1.2 เนื้อที่

โดยประมาณ จำนวน 33.51 ตารางกิโลเมตร หรือ จำนวน 21,937 ไร่

1.3 ภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศทั่วไปตำบลหนองนาง เป็นพื้นที่ราบลุ่มมีความลาดเอียงเล็กน้อย มีหน้าดินดินเหนียวดินลูกรังปะปนเป็นบางส่วน ลักษณะหมู่บ้านตั้งอยู่เป็นกลุ่มๆ ระยะห่างกันโดยเฉลี่ย 2-3 กิโลเมตร

ทิศเหนือ	จรด	พื้นที่ตำบลบ้านดอน อำเภอดำรงวิทยะ	จังหวัดหนองคาย
ทิศใต้	จรด	พื้นที่ตำบลหายโศก อำเภอบ้านผือ	จังหวัดอุดรธานี
ทิศตะวันออก	จรด	พื้นที่ตำบลพระธาตุบังพวน อำเภอเมือง	จังหวัดหนองคาย
ทิศตะวันตก	จรด	พื้นที่ตำบลบ้านเดื่อ อำเภอดำรงวิทยะ	จังหวัดหนองคาย

1.4 การปกครอง แบ่งออกเป็น 11 หมู่บ้าน

หมู่ที่ 1	บ้านนาไผ่
หมู่ที่ 2	บ้านนาคง
หมู่ที่ 3	บ้านหนองนาง
หมู่ที่ 4	บ้านนาตุ
หมู่ที่ 5	บ้านดงนาคำ
หมู่ที่ 6	บ้านสมสร้าง
หมู่ที่ 7	บ้านราษฎร์สามัคคี
หมู่ที่ 8	บ้านสุวรรณภูมิ
หมู่ที่ 9	บ้านโนนสกล
หมู่ที่ 11	บ้านคำปาก้าว

1.5 ที่ตั้งถิ่นฐานในตำบล

- จำนวนเทศบาล	-	แห่ง
- จำนวนสุขาภิบาล	-	แห่ง

1.6 ประชากร

ประชากรทั้งสิ้น 6,569 แยกเป็นชาย 3,295 คน หญิง 3,274 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 199.99 คน / ตารางกิโลเมตร (ข้อมูล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2562)

2. สภาพทางเศรษฐกิจ

2.1 อาชีพ

อาชีพหลัก คือ การทำนา เกษตรกรรม การค้าขาย ข้าราชการ และกรรมกร
อาชีพรอง คือ การทำนาปรัง การปลูกผัก การหาปลา การรับจ้างทั่วไป
อาชีพเสริม คือ กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรทำตามฤดูกาล, เลี้ยงปลากระชัง เลี้ยงวัว

2.2 หน่วยธุรกิจในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล คือ

- ธนาคาร	-	แห่ง
- โรงแรม	-	แห่ง
- ปั๊มน้ำมันและก๊าซ	3	แห่ง
- โรงงานอุตสาหกรรม	-	แห่ง

- โรงสี	11	แห่ง
3. สภาพทางสังคม		
3.1 การศึกษา		
- โรงเรียนประถมศึกษา	5	แห่ง
- โรงเรียนมัธยมศึกษา	1	แห่ง
- ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน	11	แห่ง
- หอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน	11	แห่ง
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	2	แห่ง
- ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล	1	แห่ง
3.2 สถาบันและองค์กรทางศาสนา		
- วัด / สำนักสงฆ์	11	แห่ง
3.3 การสาธารณสุข		
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตำบลหนองนาง	1	แห่ง
- อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 111		
3.4 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน		
- สถานีตำรวจชุมชนตำบลหนองนาง	1	แห่ง
- สถานีดับเพลิง	-	แห่ง
4. การบริการพื้นฐาน		
4.1 การคมนาคม		
- มีเส้นทางคมนาคมติดต่อไปทั่วถึงทุกหมู่บ้าน ดังนี้		
- ทางหลวงชนบท(ร.พ.ช.) โนนศิลา - หนองนาง		
- เส้นทางเชื่อมต่อระหว่างหมู่บ้านเป็นสภาพถนนลูกรัง จำนวน 11 สาย		
- ถนนภายในหมู่บ้านบางส่วนเป็นถนนคอนกรีต และส่วนใหญ่เป็นถนนลูกรัง		
4.2 การโทรคมนาคม		
- ตู้โทรศัพท์สาธารณะ	11	แห่ง
- ที่ทำการไปรษณีย์ อนุญาต	1	แห่ง
4.3 การไฟฟ้า		
มีไฟฟ้าใช้ทุกหมู่บ้าน	รวม 11	หมู่บ้าน
4.4 แหล่งน้ำ		
4.4.1 แหล่งน้ำธรรมชาติ		
- ลำน้ำ,ลำห้วย	12	สาย
- บึง,หนองอื่น ๆ	1	แห่ง
4.4.2 แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น		
- ฝาย	7	แห่ง
- บ่อน้ำตื้น	8	แห่ง
- บ่อโยก	24	แห่ง
- อ่างเก็บน้ำ	1	แห่ง

- 4.6 การสูบน้ำด้วยไฟฟ้า - แห่ง
5. ข้อมูลอื่น ๆ
- 5.1 ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ -
- 5.2 มวลชนจัดตั้ง
- ลูกเสือชาวบ้าน 3 รุ่น 567 คน
 - ไทยอาสาป้องกันชาติ 1 รุ่น 343 คน
 - กองทุนเพื่อความมั่นคงของชาติ 11 รุ่น 12 คน
 - อ.ส.ม. รวม 111 คน
 - อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน 2 รุ่น 61 คน
 - อาสาสมัครปกป้องสถาบัน จำนวน 111 คน
6. ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 6.1 ผู้บริหารท้องถิ่น จำนวน 4 คน

ตาราง 1 ผู้บริหารท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	หมายเหตุ
1	นายศราวุธ แข็งแรง	นายก อบต.หนองนาง	
2	นายลำทูน บัณเฑาะ	รองนายก อบต.หนองนาง	
3	นายพุทศักดิ์ ขุนใหญ่	รองนายก อบต.หนองนาง	
4	นายทวีศักดิ์ พลขำนิ	เลขานุการนายก	

6.2 สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง 21 คน

ตาราง 2 สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง

ที่	ชื่อ -สกุล	ตำแหน่ง	หมายเหตุ
1	นางบุญปอง เสนาคำ	ประธานสภา อบต.หนองนาง	
2	นายหนที ศรีหาวงศ์	รองประธานสภา อบต.หนองนาง	
3	นางวรินดา ดวงศรี	เลขานุการสภา อบต.หนองนาง	
4	นายวัชรพล โคตรชมพู	สมาชิกสภาฯ ม.1	
5	นายระคร ชนันด้วง	สมาชิกสภาฯ ม.1	
6	นายทองดี แก้วมณี	สมาชิกสภาฯ ม.2	
7	นายสุนทร ราชบุตรศรี	สมาชิกสภาฯ ม.3	
8	นายคำพล ราชโมตรี	สมาชิกสภาฯ ม.4	
9	นายเฉลียว แดนประกรณ์	สมาชิกสภาฯ ม.4	
10	นายดวง เญียบแหลม	สมาชิกสภาฯ ม.5	
11	นายสะอาด ศรีหาปัญญา	สมาชิกสภาฯ ม.5	
12	นางหนูไต่ โคตรชมพู	สมาชิกสภาฯ ม.6	
13	นายเอกชัย สีหาวงศ์	สมาชิกสภาฯ ม.7	
14	นายวินัย ศรีสิทธิ	สมาชิกสภาฯ ม.7	
15	นายประเสริฐ กองสีหาจักร์	สมาชิกสภาฯ ม.8	
16	นายประนัย คำสว่าง	สมาชิกสภาฯ ม.8	
17	นายทูลทองใจ พรหมมา	สมาชิกสภาฯ ม.9	
18	นายชนะชัย น้อยยะ	สมาชิกสภาฯ ม.9	
19	นางฐิติพร อรรถราช	สมาชิกสภาฯ ม.11	
21	นายบุญมี จันทร์อิราษ	สมาชิกสภาฯ ม.11	

6.3 พนักงานส่วนตำบล/ลูกจ้าง

จำนวน 48 คน ประกอบด้วย

ตาราง 3 พนักงานส่วนตำบล/ลูกจ้าง

ส่วน/ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	การศึกษา					รวม (คน)
		สูงกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	อนุปริญญา/ อาชีวศึกษา	มัธยมศึกษา	ประถมศึกษา	
สำนักปลัด							
พนักงานส่วนตำบล	8	2	6	-	-	-	8
ลูกจ้างประจำ	-	-	-	-	-	-	-
พนักงานจ้าง	6	-	2	-	4	-	6
ส่วนการคลัง							
พนักงานส่วนตำบล	5	-	5	-	-	-	5
พนักงานจ้าง	2	-	-	2	-	-	2
ส่วนโยธา							
พนักงานส่วนตำบล	3	-	3	-	-	-	3
ลูกจ้างประจำ	-	-	-	-	-	-	-
พนักงานจ้าง	4	-	1	3	-	-	4
ส่วนการศึกษา							
พนักงานส่วนตำบล	1	-	-	-	-	-	1
ลูกจ้างประจำ	1	-	1	-	-	-	-
พนักงานจ้าง							
รวม	31	2	18	5	4	-	31

ความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า (satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายไว้มากมายดังนี้
 อุทัยพรรณ สุดใจ (2545 : 51) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก รักชอบ ยินดี เต็มใจ
 หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดเมื่อได้รับตอบสนองความต้องการทั้งด้าน
 วัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคลอันเนื่อง
 มาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ โดยอาจเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งเหล่านั้นเป็นไป
 ในทางบวกหรือทางลบ

ศุภศิริ โสภณาคะ (2548 : 49) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อการทำงานหรือปฏิบัติกิจกรรมในเชิงบวก ดังนั้นความพึงพอใจในการเรียนรู้จึงหมายถึงความรู้สึกพอใจชอบใจในการเรียนการสอนและต้องการดำเนินกิจกรรมนั้นๆ ให้บรรลุผลสำเร็จในการเรียน

อานนท์ กระบอโก (2548 : 33) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการทำงานนั้น เช่น ความรู้สึกรักความรู้สึกชอบภูมิใจสุขใจเต็มใจและยินดีจะมีผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมีการเสียสละอุทิศร่างกายและสติปัญญาให้แก่งานอย่างแท้จริง

ไชยวัฒน์ ชาญปริชารัตน์ (2550 : 52) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติในทางบวกคือรู้สึกชอบรักพอใจหรือเจตคติที่ดีงาม ซึ่งเกิดได้จากการตอบสนองความต้องการทางวัตถุและจิตใจ เป็นความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับความสำเร็จตามความต้องการหรือแรงจูงใจ

กษกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550: 23) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งที่จะควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

สรชัย พิศาลบุตร (2550 : 56) ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการหมายถึง การที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม

สมหมาย เปียณอม (2551 : 4 - 6) ได้รวบรวมความหมายของความพึงพอใจจากนักวิจัย นักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญ ไว้ดังนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติที่มีลักษณะเป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการจะเกิดความรู้สึกที่เป็นสุข และความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้นๆ

จากความหมายของความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด หรือ ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งสามารถเป็นไปในทางที่ดีหรือไม่ดี หรือในด้านบวกและด้านลบ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น

2. ทฤษฎีความต้องการและความพึงพอใจของมนุษย์

การศึกษาความพึงพอใจมีทฤษฎีเพื่อประยุกต์ใช้ในงานวิจัยดังต่อไปนี้

2.1 ทฤษฎีลำดับฐานความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs Theory)

ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์เป็นทฤษฎีแรงจูงใจในยุคต้นๆ ของวิวัฒนาการด้านนี้ เกิดขึ้นในช่วงทศวรรษ 1950 โดยนักจิตวิทยาชาวอเมริกันชื่อ อับบราฮัม มัสโลว์ (Abraham Maslow) โดยมีสมมติฐานว่า ความต้องการของมนุษย์แบ่งได้เป็น 5 ระดับ คือ (สมาน อัครภูมิ, 2551: 228 - 231)

2.1.1 ความต้องการพื้นฐาน (Physiological Needs) ประกอบด้วย ความหิว ความกระหาย ทิ่อุ้ออาศัย ความต้องการทางเพศ และความต้องการทางร่างกายต่างๆ

2.1.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) ได้แก่ ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย และการได้รับการปกป้องจากภัยทั้งด้านกายภาพและด้านจิตใจ

2.1.3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการด้านความรัก การเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม การยอมรับ และมิตรไมตรีจากเพื่อน

2.1.4 ความต้องการยอมรับนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการที่เกิดจากปัจจัยภายในและภายนอกของบุคคล สำหรับปัจจัยภายในที่สำคัญ ได้แก่ การยอมรับนับถือตนเอง ความเป็นตัวของตัวเอง ความสำเร็จ ส่วนปัจจัยภายนอกได้แก่ สถานภาพ การยอมรับนับถือและการได้รับความสนใจจากผู้อื่น เป็นต้น

2.1.5 ความต้องการการบรรลุศักยภาพของตนเอง (Self – actualization Needs) เป็นแรงขับที่เชื่อว่าในการเป็นตัวตนของบุคคลตามศักยภาพแห่งตน เป็นความต้องการที่ก้าวไปสู่จุดสูงสุดที่ตนเองทำได้ตามเป้าหมายและความสามารถของตน และการเติมเต็มความเป็นตัวของตนเอง หรืออาจเรียกว่า สัจการแห่งตน นั่นเอง

มัสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์ไว้เรียงจากฐานไปสู่ยอด โดยมีความต้องการปัจจัยพื้นฐานอยู่ระดับล่างสุดของฐาน และความสำเร็จแห่งตนเป็นระดับสูงสุด และมนุษย์เราก็จะต้องตอบสนองตนเองในฐานความต้องการระดับต่ำสุด ให้เพียงพอแล้วจะขยับความต้องการของตนเองไปสู่ความต้องการในระดับถัดไป ทฤษฎีลำดับฐานความต้องการของมนุษย์ได้รับการยอมรับและนำไปใช้อย่างกว้างขวาง อย่างไรก็ตามจากผลการวิจัยในระยะต่อมาพบว่า การยกระดับความต้องการของคนอาจจะข้ามฐานความต้องการจากระดับหนึ่งสู่อีกระดับหนึ่งโดยไม่ต้องรอการตอบสนองความต้องการระดับล่างก่อนก็ได้

เชอร์ริงตัน (Cherrington 1994 : 136 อ้างถึงโนสมาน อัสวภูมิ 2551: 230) เสนอแนวทางการประยุกต์ใช้ทฤษฎีลำดับฐานของ มัสโลว์ไว้ดังตาราง 4 ดังนี้

ตาราง 4 การประยุกต์ใช้ทฤษฎีลำดับฐานของมัสโลว์

ลำดับความต้องการ	สิ่งตอบสนองโดยทั่วไป	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การ
ความต้องการปัจจัยพื้นฐาน	อาหาร น้ำ ความต้องการทางเพศ การนอน	- ค่าตอบแทน - สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี - โรงอาหาร
ความต้องการความปลอดภัย	ความปลอดภัย ความมั่นคง และการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม	- ที่ทำงานปลอดภัย - ผลกำไรของบริษัท - ความมั่นคงในหน้าที่การงาน
ความต้องการของสังคม	ความรัก ความห่วงใยและการเป็น ส่วนหนึ่งของสังคม	- มีกลุ่มงานที่สนิทสนม - การนิเทศที่เป็นมิตร - สมาคมวิชาชีพ
ความต้องการการยอมรับ	การยอมรับและเคารพตนเอง สถานภาพ ความภาคภูมิใจใน ตนเองและหน่วยงาน	- สังคมยอมรับ - ยศ - ตำแหน่งระดับสูงในองค์การ - การติชมเกี่ยวกับงาน
ความต้องการความสำเร็จ แห่งตน	ความเจริญก้าวหน้า และ ความคิดสร้างสรรค์	- งานที่ท้าทาย - โอกาสที่จะได้แสดงความคิด สร้างสรรค์ - ผลสำเร็จของงาน - การเลื่อนตำแหน่งงาน

ที่มา: Cherrington 1994 : 136 อ้างถึงในสมาน อัครภูมิ 2551: 230

ทฤษฎีลำดับความต้องการของมัสโลว์ดังกล่าวมาข้างต้น ได้รับความสนใจและนำไปประยุกต์ใช้ในหลายประเทศ แต่การประยุกต์ใช้ทั้งระยะมีระยะยาวเรื่องความแตกต่างในวัฒนธรรมของแต่ละสังคม เซอร์เมอร์ฮอร์น ฮันท์ และออสบอร์น (Schermerhorn, Hunt and Osborn 1994) ได้ยกตัวอย่างการนำทฤษฎีนี้ไปใช้ในบางประเทศ พบว่า ประเทศที่ชอบหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสูง เช่น ประเทศญี่ปุ่น หรือ กรีซ ความปลอดภัยจะเป็นความต้องการที่มีความสำคัญมากกว่าความสำเร็จแห่งตน ในประเทศที่สิทธิสตรีสูง เช่น สวีเดน นอร์เวย์ และเดนมาร์ก ความต้องการทางสังคมจะสูงกว่าความต้องการด้านอื่น และประเทศที่นิยมทำงานแบบกลุ่ม เช่น ปากีสถาน ก็ให้ความสำคัญกับความต้องการทางสังคมสูงเช่นกัน โดยสรุปแล้วตัวอย่างตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความต้องการของบุคคล คือ กรอบค่านิยมของบุคคลและสังคมเป็นหลัก

2.2 ทฤษฎีวุฒิภาวะของอาร์จิริส (Argyris , s Maturity Theory)

อาร์จิริสศึกษาและพัฒนาแนวคิดในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของคนด้านการมุ่งใจขึ้นมาทฤษฎีหนึ่งเรียกว่า ทฤษฎีวุฒิภาวะ(Maturity Theory) ซึ่งให้ความสำคัญกับกระบวนการ

ในการพัฒนาคุณภาพของบุคคล และชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างความต้องการตามคุณภาพของบุคคลกับความต้องการขององค์กร แนวปฏิบัติแผน และนโยบายจะถูกจัดทำขึ้นอย่างละเอียดเพื่อให้บุคลากรในองค์กรการปฏิบัติ บุคลากรมีหน้าที่ทำงาน ไม่ต้องสงสัยหรือถามอะไรให้มากความ พนักงานองค์กรทุกคนต้องปฏิบัติตามกติกาที่กำหนดไว้ และอาจจะต้องทำงานในสภาพต่อไปนี้

2.2.1 ทำงานโดยได้รับอำนาจในการควบคุมงานของตนได้เล็กน้อย

2.2.2 ได้รับการคาดหวังให้เป็นพนักงานที่เชื่อถือฝ่ายบริการ ต้องพึ่งพาและเป็นลูกใต้

2.2.3 ได้รับการคาดหวังให้เป็นคนที่คิดไม่เป็น ขาดวิสัยทัศน์

2.2.4 เป็นคนทำงานได้เก่งเฉพาะอย่างที่ไม่ต้องใช้ความสามารถมากนัก

2.2.5 ได้รับการคาดหวังให้ทำงานในสภาวะที่นำไปสู่ความล้มเหลวทางจิตใจ

ถ้าพนักงานมีคุณภาพประเพณีกับเงื่อนไขดังกล่าวนี้ น่าจะมีปฏิกิริยาตอบอย่างใดอย่างหนึ่งในสามลักษณะต่อไปนี้

1) หลีกหนี โดยการลาออก ลางาน หรือไม่ก็พยายามหาทางเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นในระดับที่สภาวะดังกล่าวลดความเข้มงวดลง

2) ต่อสู้ โดยระบบด้วยการใช้พลังกลุ่มที่ไม่เป็นทางการ หรือเป็นทางการ เช่น สมาพันธ์ ลูกจ้าง เป็นต้น

3) ปรับตัว โดยการเปลี่ยนแปลงเจตคติให้ชอบ หรือไม่ก็ไม่แปลกแยก อาจจะเล่นเกมหรือสวมหน้ากากเข้าหากัน ใช้คำตอบแทนที่ได้รับเป็นสิ่งทดแทนที่ยอมทำงานให้ สำหรับอาร์จิริสแล้ว เห็นว่าวิธีนี้ที่เป็นผลดีต่อสุขภาพจิตน้อยสุด

อาร์จิริส เสนอว่า องค์กรที่มีรูปแบบการบริหารที่เคร่งครัด จะทำให้บุคลากรขาดคุณภาพ บางคนอาจจะเถียงว่า คนมีคุณภาพน่าจะควบคุมตนเองได้ทุกสถานการณ์ ซึ่งก็เป็นได้เพราะคนเรายอมหาทางออกที่ดีที่สุดสำหรับตัวเองได้เสมอ

2.3 ทฤษฎีอีอาร์จี (ERG Theory)

ทฤษฎี ERG ย่อมาจาก Existence Relatedness และ Growth ซึ่งเป็นตัวแปรหลักของทฤษฎี เป็นทฤษฎีที่ศึกษาต่อยอดจากทฤษฎีลำดับขั้นของมาสโลว์ โดยเคลตัน อัลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer) แห่งมหาวิทยาลัยเยล (Robbins 1996 : 218 – 219 อ้างถึงในสมาน อัครภูมิ 2551: 236) อัลเดอร์เฟอร์เสนอว่า ความต้องการหลักของคนเรามีอยู่ 3 ส่วน คือ ความต้องการอยู่รอด (Existence) ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness) และความต้องการความเจริญงอกงาม (Growth)

จอห์นส์ (Johns 1996 : 164 – 165 อ้างถึงในสมาน อัครภูมิ 2551: 236) อธิบายเกี่ยวกับองค์ประกอบของทฤษฎี ERG ว่า ความต้องการความอยู่รอดเป็นความต้องการการตอบสนองปัจจัยพื้นฐาน และสภาพความเป็นอยู่เพื่อใช้ชีวิตอยู่รอดปลอดภัย ซึ่งเทียบได้กับการรวมความต้องการทางกายภาพ และความต้องการความปลอดภัยของมาสโลว์เข้าด้วยกัน ส่วนความต้องการความสัมพันธ์นั้น หมายถึง ความต้องการที่จะมีสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันและกัน ความต้องการด้านความสัมพันธ์นี้ต้องการการปฏิสัมพันธ์และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งเทียบได้กับความต้องการทางสังคม และการได้รับการยอมรับนับถือ และในความต้องการส่วนที่สามคือ ความต้องการความเจริญก้าวหน้า เป็นความต้องการที่จะเติมเต็มความต้องการส่วนบุคคลในการมีส่วนร่วมในการทำงาน เป็นความต้องการที่จะใช้ความรู้ความสามารถและทักษะของตนเพื่อพัฒนาทักษะและความสามารถใหม่ให้กับตนเอง เทียบได้กับลำดับขั้นสูงสุด หรือความสำเร็จแห่งตนตามทฤษฎีฐานของมาสโลว์

ความแตกต่างระหว่างทฤษฎีลำดับฐานของมัสโลว์ กับทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ นอกจากการบูรณาการความต้องการห้าขั้นเป็นสามขั้นแล้ว อัลเดอร์เฟอร์ยังเสนอว่าคนเราจะตอบสนองความต้องการของตนเองในหลายระดับในเวลาเดียวกันได้โดยไม่ต้องรอให้ความต้องการพื้นฐานสมบูรณ์ก่อน และขณะเดียวกัน หากความต้องการในระดับสูงขึ้นไปไม่สามารถตอบสนองได้ คนก็จะหันมาตอบสนองความต้องการระดับต่ำลงมากขึ้น ความคับข้องใจที่ไม่สามารถตอบสนองตนเองในความต้องการระดับสูงขึ้นไปได้จะทำให้คนหาทางออกโดยตอบสนองความต้องการระดับต่ำลงมาให้มากขึ้นก็เป็นได้

2.4 ทฤษฎีความต้องการของแม็คคลีแลนด์ (McClelland, s Theory of Needs)

ในชีวิตประจำวันเราจะเห็นพฤติกรรมของคนแตกต่างกันไป บางคนก็มุ่งมั่นไม่ย่อแพ้อะไรง่ายๆ บางคนต้องการที่จะเอาใจคนอื่น เกรงแต่จะไม่มีเพื่อน และบางคนก็เจ้ายศเจ้าอย่าง อยากมีอำนาจเหนือบุคคลอื่น และอีกหลายแบบ ซึ่งแม็คคลีแลนด์ ได้ทำการศึกษาเรื่องนี้และสรุปว่า ความต้องการของคนเราแยกได้เป็นสามกลุ่มใหญ่ๆ คือ ความต้องการผลสัมฤทธิ์ ความต้องการมีอำนาจ และความต้องการความรักจากคนอื่น ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้

2.4.1 ความต้องการผลสัมฤทธิ์ (Need for achievement - nAch) เป็นความต้องการที่มุ่งความเป็นเลิศ การมีมาตรฐาน และทำทุกอย่างเพื่อความสำเร็จ บุคคลที่มีคุณลักษณะแบบนี้จะมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จ ชอบการท้าทายปานกลาง เพราะถ้าจะตั้งไว้สูงเกินไปก็อาจจะทำให้ไม่สำเร็จ มีความรับผิดชอบต่องาน ต้องการข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลงานของตนเอง บุคคลกลุ่มนี้จะไม่ชอบการพนัน เพราะเขาเชื่อความสำเร็จจากการกระทำมากกว่าดวง

2.4.2 ความต้องการอำนาจ (Need for Power - nPow) เป็นความต้องการที่อยากให้คนอื่นทำตามสิ่งที่เราอยากเห็นและอยากให้เป็น คนที่มีคุณลักษณะแบบนี้ต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือคนอื่น ชอบที่จะมีบทบาทและบริหารการดำเนินงานของคนอื่นเสมอ

2.4.3 ความต้องการความรัก (Need for affiliation - nAff) เป็นความต้องการความเป็นมิตรและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นความต้องการให้บุคคลอื่นชื่นชอบ ต้องการประสานสัมพันธ์มากกว่าการแข่งขัน

3. รูปแบบความพึงพอใจ

การศึกษาความพึงพอใจที่นิยมใช้ส่วนใหญ่มีหลากหลายรูปแบบ ในที่นี้ได้จำแนกตามสาเหตุต่างๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริโภคสินค้าและบริการของผู้บริโภค โดยใช้หลักการเปรียบเทียบมาช่วยในการจำแนกรูปแบบ ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 3 รูปแบบ ดังนี้ (กัลยารัตน์ คงพิบูลย์กิจ, 2549)

3.1 แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความคาดหวัง

ความพอใจในลักษณะนี้เกิดขึ้นจากผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความคาดหวังที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่งนี้ เป็นที่มาของระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกตอบสนองของผู้บริโภคต่อการประมาณค่าในการรับรู้ที่ไม่ตรงกันระหว่างสิ่งที่คาดหวังไว้กับผลการดำเนินการอันเกิดขึ้นจริงของสินค้าหรือบริการที่รับรู้ภายหลังการบริโภค จากนั้นสามารถนำมาอธิบายหลักการสร้างความพึงพอใจได้ 3 ประการ คือ

3.1.1 ความคาดหวังต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน ลูกค้าย่อมตั้งความหวังที่อาจเป็นไปได้ต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน โดยรับรู้จากแหล่งต่าง ๆ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า การโฆษณา หรือการบอกกล่าวแบบปากต่อปาก เป็นต้น

3.1.2 ผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง ลูกค้าน่าจะประมาณค่าผลการดำเนินงานของสินค้าจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง หรือผลการดำเนินงานที่รับรู้ภายหลังการบริโภค

3.1.3 ความไม่ตรงกัน ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง มักทำให้เกิดความพึงพอใจ หากความคาดหวังมีมากกว่าการรับรู้ที่เกิดขึ้นจริงจะนำมาซึ่งความพอใจของผู้บริโภคที่สูงขึ้น

3.2 แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความปรารถนา

ความพึงพอใจในลักษณะนี้เกิดจากการที่ผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความปรารถนาที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่างทั้ง 2 สิ่ง เป็นที่มาของค่านิยมเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคว่าความพึงพอใจเป็นผลมาจากปฏิกิริยาของความรู้สึกของผู้บริโภคที่มีต่อประสบการณ์จากสินค้าและบริการนั้นๆ โดยหลักการความพึงพอใจมีอยู่ 3 ประการด้วยกัน คือ

3.2.1 การดำเนินงานที่รับรู้ได้ เป็นการดำเนินงานที่เกิดขึ้นแล้วสามารถใช้ความรู้สึกรับรู้ได้และสามารถจะแสดงปฏิกิริยาต่อความรู้สึกที่เกิดขึ้นนั้นได้

3.2.2 ความคาดหวังและความหวังที่เหมาะสม เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคได้มีการคาดหวังไว้ล่วงหน้า ซึ่งความคาดหวังนั้นต้องมีความเหมาะสมไม่มากจนเกินไป ควรพอเหมาะกับคุณสมบัติของสินค้าและบริการนั้นๆ

3.2.3 ความปรารถนาและความปรารถนาที่เหมาะสม เป็นเสมือนกับความคาดหวัง แต่มีความแตกต่างกันคือ ความปรารถนาเป็นความรู้สึกหรือความต้องการให้เกิดในสิ่งที่เหมาะสมแล้ว ความปรารถนานั้นต้องมีความเหมาะสมกับสินค้าและบริการนั้นๆ ด้วย

3.3 แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความยุติธรรม

ความพึงพอใจในลักษณะนี้เป็นความคาดหวังในด้านความยุติธรรม ความถูกต้องในการซื้อขายระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย ค่านิยมของคำว่ายุติธรรมนั้น หมายถึง ความถูกต้องที่แต่ละบุคคลสมควรจะได้รับ ถ้าผู้บริโภครับรู้ว่าการซื้อขายมีความถูกต้อง ยุติธรรม จะนำมาซึ่งความพึงพอใจ โดยความยุติธรรมนี้จะต้องอยู่บนพื้นฐานของการประเมินเวลา และเงินของผู้ซื้อว่าสมควรกับเวลาและความพยายามในการซื้อขายสินค้าของผู้ขาย รวมถึงผลจากการซื้อขายด้วย

4. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (สาทิพย์ จินากักดี, 2550 : 10) มีดังต่อไปนี้

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรในการออกแบบผลลัพธ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มที่จะจ่าย (willingness to pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคากับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำให้ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร การบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหาร การบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ การให้สีสันทัน และการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และมีคุณภาพ

มิลเลต (Millet, 1954 : 397) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (equitable service) คือ การให้บริการที่มีความยุติธรรม
2. ความเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
3. การให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลา (timely service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
4. การให้บริการอย่างพอเพียง (ample service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) จนกว่าจะบรรลุผล
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (progressive service) คือ การพัฒนางานบริการด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

5. การสร้างความพึงพอใจ

Simon (อ้างอิงถึงโน จันทรเพ็ญ ตูเทศานนท์, 2542) ได้ให้ความเห็นว่า ประสิทธิภาพในการบริการงานราชการนั้นสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ส่วน Kyagi ให้ความเห็นว่าการให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคมนั้นวัดได้ยาก แต่ก็ควรมีองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ คือให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคม ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย ให้บริการที่มีความสืบเนื่องเพื่อที่ว่าเป็นบริการที่สมาชิกสังคมสามารถรับได้ทุกเมื่อที่ต้องการ การให้บริการต้องได้รับการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

Vroom (1964 : 99 อ้างอิงถึงใน กาวิรินทร์ พานเทียนทอง, 2548 : 21) กล่าวว่าทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

Weber (1966 อ้างอิงถึงใน กาวิรินทร์ พานเทียนทอง, 2548 : 21) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การที่จะทำให้การบริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดก็คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลทุกคนได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีไว้บริการด้วยความเสมอภาคไม่แบ่งความรู้สึกอารมณ์พอใจเป็นพิเศษและปราศจากอคติ

จันทร์เพ็ญ ตูเทศานนท์ (2542 : 51) ใช้บริการที่ได้รับการตอบสนองการบริการที่มีคุณภาพก็ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในบริการ โดยการตอบสนองมีดังนี้

1. การได้รับตอบสนองความต้องการลำดับแรกที่มาใช้บริการหรือรับบริการ ตามที่ผู้ใช้บริการคาดหวังที่จะได้รับเพื่อแก้ไขปัญหาหรือบรรเทาความเดือดร้อนที่เกิดกับผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญของผู้ใช้บริการ

2. การสนองความต้องการที่เกิดขณะที่ได้รับบริการซึ่งประกอบไปด้วย

2.1 การยอมรับในการมีศักดิ์ศรีและสิทธิความเป็นมนุษย์ ความเข้าใจในสาเหตุแห่งความทุกข์ การรับฟังเรื่องราวต่าง ๆ เพื่อได้รับความช่วยเหลือด้วยความเห็นใจ ซึ่งเป็นเหตุที่จะนำไปสู่การตอบสนองความต้องการ ความสุภาพ และความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการความรวดเร็วในการบริการ

2.2 ต้องการบริการด้วยจรรยาบรรณ ได้แก่ สุภาพ ซื่อสัตย์ และรักษาเรื่องราวเป็นความลับและรวดเร็ว

2.3 ความรวดเร็วที่ได้รับบริการ ที่สามารถบริการได้โดยที่ผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียเวลารอนาน

2.4 คุณภาพของบริการ คือ ความถูกต้อง เทียบตรงในข้อมูลที่สำคัญเป็นธรรมและเสมอภาค เช่น การให้บริการในหมวดงานต่าง ๆ มีความเป็นธรรมเสมอภาค

2.5 บริการด้วยจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ

2.6 ให้ความสะดวกและยอมรับในศักดิ์ศรีของความเป็นคน ของผู้ใช้บริการ เช่น บริการด้วยความสุภาพ และเห็นอกเห็นใจ

3. การตอบสนองความต้องการในขั้นสูง ที่เกิดหลังจากที่ได้รับการตอบสนองความที่กล่าวมาแล้ว คือ ต้องการได้รับการบริการที่ต่อเนื่องหลังจากใช้บริการแล้ว เช่น การได้รับการยกย่อง (จากความสามารถ จากความพยายามที่พึงตนเอง ฯลฯ) การรักษาเรื่องราวเป็นความลับต่อไป ความต้องการได้รับคำปรึกษาแนะนำ และช่วยเหลือเมื่อความขัดข้องหรือความไม่พร้อมของผู้ใช้บริการในขั้นต่อไป

Millett (1945 : 397-400 อ้างอิงถึงใน กาวิรินทร์ พานเทียนทอง, 2548 : 22) ให้แนวคิดว่า ความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก กีดกัน ในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมอบว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantitative The Right Geographical Location) ความเสมอภาค หรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่อัตติความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

กล่าวโดยสรุป การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ จะประกอบด้วย การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ความรวดเร็ว จรรยาบรรณ การยอมรับการให้บริการอย่างเสมอภาค มีความพอเพียง ตรงเวลา ต่อเนื่องและมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมออยู่ตลอดเวลา

6. ลักษณะของบุคคลและสังคมกับความพึงพอใจ

พอร์เตอร์, ลอร์เลอร์ และแฮคแมน (Porter, Lawler and Hackman อ้างอิงถึงในจินตนา คงเหมือนเพชร, 2541 : 44) ได้กล่าวถึงธรรมชาติของบุคคล ไว้ดังนี้

1. บุคคลมีการตอบสนองต่องานและชีวิต บุคคลจะแสวงหาวิธีการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการ ความทะเยอทะยานของตนเอง

2. บุคคลมีสังคม มีความเป็นสมาชิกในสังคม เป็นสิ่งสำคัญมากที่สุดและเป็นสิ่งหนึ่งของชีวิต การที่บุคคลปฏิบัติต่อบุคคลอื่นก็เพื่อให้ตนได้รับการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

3. บุคคลมีความต้องการหลายอย่างที่แตกต่างกัน ความต้องการเป็นแรงจูงใจนำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ

4. บุคคลมีการรับรู้และประเมินค่าสิ่งต่างๆ การรับรู้เป็นผลจากประสบการณ์ที่ได้รับ การรับรู้ของบุคคลในองค์การจะแตกต่างกันแม้ว่าจะอยู่ในสถานการณ์เดียวกัน

5. บุคคลมีการคิด มีจุดมุ่งหมาย มีการตอบสนอง เมื่อบุคคลมีการประเมินค่าสิ่งใดๆ ก็ตามก็จะมีการตัดสินใจเลือกกระทำสิ่งนั้นๆ

6. บุคคลมีข้อจำกัดในการตอบสนอง

7. การศึกษาและการวัดความพึงพอใจ

โดยทั่วไปของการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และมิติความพึงพอใจในการได้รับบริการการศึกษาความพอใจในการบริการ (service satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดการบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษามิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับ

ความพึงพอใจและค้นหาสาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน ซึ่งจะเห็นว่า แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

การวัดความพึงพอใจถือว่าเป็นเรื่องที่ยากพอสมควร เพราะเป็นเรื่องของจิตใจซึ่งแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล จึงเป็นสิ่งที่ยากที่จะวัดทัศนคติโดยตรง แต่เราสามารถวัดได้จากทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของแต่ละบุคคล ซึ่งวิธีวัดความพึงพอใจสามารถทำได้ 3 วิธี คือ (คณิต ดวงหัตถ์, 2537)

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมมากที่สุด โดยผู้สอบถามจะออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ เช่น การบริหารและการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่างๆ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดี จึงจะให้ข้อมูลที่แท้จริงได้

3. การสังเกต เป็นวิธีที่ไม่ค่อยเป็นที่นิยม โดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

การบริการ

1. ความหมายของการบริการ

มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้มากมาย ดังนี้

จันทร์เพ็ญ ตูเทศานนท์ (2542 : 49) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ ซึ่งประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546 : 22) บริการ หมายถึง กิจกรรมและผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สามารถตอบสนองความต้องการให้แก่ลูกค้าได้

ชัยสมพล ขาวประเสริฐ (2547 : 17) บริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจ

ราชมานซ์ (Rachman 1994 : 296- 297 อ้างถึงใน ตูดยมาน อัสมุนีน 2548 : 28) ให้ความหมายการบริการว่า เป็นกิจกรรมใด ๆ ในเชิงเศรษฐกิจที่บุคคลหนึ่งหรือองค์กรหนึ่งเสนอให้แก่บุคคลหรือองค์กรอื่นในรูปแบบที่ไม่สามารถจับต้องได้และไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์หรือความทรงจำใด ๆ แต่จะปรากฏอยู่ในรูปของความทรงจำ ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวกำลังขยายตัวอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ทั้งนี้เนื่องมาจากการแข่งขันในทางการตลาด การปรับปรุงเทคโนโลยีและกระแสโลกาภิวัตน์

โคทเลอร์ (Koller 2000 : 428 อ้างถึงใน ตูดยมาน อัสมุนีน 2548 : 28) ให้แนวคิดว่าการบริการเป็นการปฏิบัติหรือพฤติกรรมใด ๆ ที่บุคคลหรือหน่วยงานหนึ่งสามารถเสนอให้แก่บุคคลหรือหน่วยงานอื่น ๆ ในลักษณะที่ไม่สามารถจับต้องได้และไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์ใด ๆ

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำต่างๆ ที่จัดขึ้นเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ความรับผิดชอบได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการ

2. หลักการให้บริการ มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ ดังนี้ สุนันทา ทวีผล (2550 : 19 - 20) กล่าวถึง พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังนี้ อธยาศัยดี

ผู้ใช้บริการส่วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอธยาศัยอันดี ทั้งด้วยสีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูด การต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม เป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภาจิตจีนกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็นอย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตรฉายแสงของความเต็มใจให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิด และความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้น กุสริกจวบ เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะ ก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ

มีมิตรไมตรี

พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ใช้บริการเห็นว่ามิตรไมตรี จะเป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็กๆ น้อยๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบของผู้ใช้บริการ ถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการ ก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคง และเกิดมิตรภาพที่ยืนนาน เอาใจใส่ สนใจงาน

ความมุ่งมั่นในการให้บริการ

ความมุ่งมั่นมีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจงาน แล้วก็จะเพิกเฉย ละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อยๆ เฉื่อยๆ เอาดีไม่ได้ การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่ สนใจงานหรือไม่ จะต้องดูว่ามีความจริงจังในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้ว ก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งาน ไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการ ผู้ใช้บริการไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่ และผลิตภัณฑ์ ซึ่งอยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดี เพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะ เหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงาน และสถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยให้ความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรก มีกลิ่นเหม็น คงไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และเกิดความรู้สึกสะอิดสะเอียนในการคัดเลือกผู้เข้าทำงาน จึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะสื่อแสดงถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

กิริยาสุภาพมารยาทงดงาม

ประชาชนผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และรังเกียจผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพ อ่อนน้อม จะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาทรู้จักที่สูง

ที่ต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักรู้ และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใดๆ เกิดขึ้น จะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานมาก

วาจาสุภาพ

ไม่มีประชาชนผู้รับบริการคนใดชอบการพูดหยาบคาย ก้าวร้าว ทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพ ฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคน หรือคนเขารังเกียจที่จะฟังจะได้รับ การติฉิน โดยทั่วไปการทำงานที่ต้องมีการบริการ เป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงควรจะสัมภาษณ์ เพื่อจะได้สนทนา ป้อนคำถาม และฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่ เพียงใด

น้ำเสียงไพเราะ

การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วน หรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงดุดัน พูดดัดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงหวาน เสียงด้อย่างน่ารำคาญ แต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจน และชวนฟัง จึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

ควบคุมอารมณ์ได้ดี

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากมายหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่างๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพ และมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมึนงงมารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งโส หรือมีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจอาจพูดคำหยาบ หรืออาจถึงขั้นชกต่อยด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา

พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้บริการจะต้องสนองตอบความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อประชาชนผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใดๆ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจ รับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น จะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจรับรู้ปัญหาย่อมไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้ว จะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาต่างๆ ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการด้วย เพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียว ย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหา จะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

กระตือรือร้น

อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดียิ่งในงานบริการ หากพนักงานผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบนาบ เฉื่อยฉะ ย่อมมีลักษณะที่ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการหมดศรัทธาและไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการ เพราะจะเป็นผลให้การบริการล่าช้า ผิดเวลา หรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

มีวินัย

พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัย จะทำงานเป็นระบบ มีความคงเส้นคงวา และมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญา เมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างไรแล้ว ก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติในการเป็นผู้ให้บริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

ซื่อสัตย์

การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมา ไม่บิดพลิ้ว หรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์ และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพูดไปปิด มดเท็จ หลบตบแต่ง ดังนั้นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์ รักษาคำพูด จึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

Kart Albrecht (อ้างถึงใน อัญญรักษ์ เลิศกุลศล, 2543 : 1) ได้เสนอแนวความคิดการให้บริการ โดยเน้นการบริการเรียกว่า Total Quality Service (TQS) ซึ่งเน้นการบริการที่จะให้ผลการบริการผูกใจประชาชน เน้นความสำคัญของคนโดยให้คนมีอิสระที่จะทำงานบริการได้อย่างเต็มที่ และเต็มใจจนเป็นวัฒนธรรมขององค์การของหน่วยงาน ไม่ยึดติดกับกฎระเบียบข้อบังคับจนเกินเหตุ มุ่งไปที่ความร่วมมือร่วมใจของบุคคลเป็นแนวคิดที่ว่า การบริการเป็นเรื่องที่คนจะกระทำการให้คนใจต้องถึงใจ ไม่ใช่การทำไปตามกฎระเบียบที่วางไว้เพื่อกำหนดวิธีให้บริการ นอกจากนี้ Kart Albrecht ได้เสนอแนวคิดในการปฏิบัติการให้บริการอันเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของรูปสามเหลี่ยมด้านเท่า ซึ่งภายในบรรจุผู้รับบริการไว้หากขาดปัจจัยด้านหนึ่งไป สามเหลี่ยมนี้จะไม่ครบด้านเป็นรูปสามเหลี่ยมต่อไปได้ นั่นหมายความว่า องค์การจะให้บริการที่ดีต่อไปได้ ซึ่งเรียกว่า “สามเหลี่ยมแห่งบริการ” (The Service Triangle) ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 สามเหลี่ยมแห่งบริการ (The Service Triangle)
(ตุลยมาน อัสมุนีน, 2548 : 41)

จากหลักการนี้ จะเห็นว่า การจะสร้างความประทับใจให้กับประชาชนต้องจัดการ เพื่อให้ปัจจัยสามเหลี่ยมแห่งบริการมีความเหมาะสมและสอดคล้องกันคือ

1. กลยุทธ์ (Strategy) การบริการหรือวัตถุประสงค์หลัก อันใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ต้องกำหนดไว้เพื่อทำให้การปฏิบัติเข้าสู่เป้าหมายโดยมีความยืดหยุ่นตัวพอเพียง มีความแม่นยำ ตรงเป้าหมายได้ดี โดยหลักการพื้นฐานของการสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างจริงจัง
2. กระบวนการ (System) หรือระบบงานต้องเน้นให้ระบบการบริการประชาชนเป็นเรื่องเรียบง่าย ประชาชนสบายใจเมื่อมาใช้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนดูเป็นเจ้าขุนมูลนาย ประชาชนต้องเข้าใจได้ง่ายๆ สามารถเข้าพบเพื่อปรึกษา หรือเข้ารับบริการได้อย่างเป็นกันเอง มีความคล่องตัวสูง กฎระเบียบเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยประโยชน์ต่อประชาชน ทำให้การบริการดีไม่เป็นตัวจำกัดการบริการ
3. ข้าราชการ (Staff) หรือผู้ให้บริการในทุกระดับ ต้องได้รับการสรรหา พัฒนาและปรับปรุงพัฒนา ตลอดจนวิธีการทำงานให้มีลักษณะเน้นความสำคัญของประชาชน นั่นคือมีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี

การจะทำให้สามเหลี่ยมแห่งการบริการสัมฤทธิ์ผล ต้องได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่าย โดยมีหลักดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ครอบคลุมของบริการ ในกรณีที่งานบริการนั้นมีได้มีเพียงขั้นตอนเดียว
3. หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มอื่นมาก
4. หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก คือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวก สั้นเบื่อง่ายหรือหายากไม่มากนัก และยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

Bowen (อ้างอิงใน อัญญรักษ์ เลิศกุล, 2543 : 13) เห็นว่างานบริการมีลักษณะแตกต่างจากงานผลิตทั้งในเรื่องสินค้าและบริการและบทบาทขององค์กรต่อลูกค้าในเรื่องการผลิตและการบริโภค กล่าวคือ งานบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้แต่รับรู้ได้จากประสบการณ์ในเวลาเดียวกันและเป็นงานที่ลูกค้าผู้ให้บริการเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในงานบริการนั้น ดังนั้นจึงเป็นการยากที่จะจัดการบริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุดตลอดเวลาให้แก่ลูกค้าทั้งหมดเพราะเกี่ยวกับการควบคุมพฤติกรรมของผู้ให้บริการและลูกค้า (ผู้ให้บริการ)

Penchansy and Thomus (อ้างอิงใน รัชยา กุลวานิชไชยนันท์, 2535 : 28) ให้แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการทางแพทย์ จำแนกเป็น 5 ประเภท คือ

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความเพียงพอระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของผู้ป่วย
2. การเข้าถึงแหล่งบริการ (Accessibility) คือ ความสามารถที่จะไปใช้แหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้ป่วยยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้ป่วยในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการหรือมีการประกันสุขภาพ (Affordability)
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งรวมถึง การยอมรับลักษณะของให้บริการด้วย

พารัสชราแมน ไชทัล และแบร์รี (Parasuraman, Zeithal and Barry, 1985 : 41 – 50) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆ เหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)
 - 1.2 การพึ่งพาได้ (Dependability)
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการให้บริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 ความสามารถในความรู้ที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระบบขั้นตอนไม่ควรมากมาย
 - 4.2 ผู้รับบริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้รับบริการ
 - 4.4 อยู่ในสภาพที่ผู้รับบริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้รับบริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสาร ชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

ซับซ้อนเกินไป

7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ

อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (Understanding)
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้รับบริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้รับบริการ
 - 9.3 ให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
 - 10.3 การจัดสถานที่ให้บริการมีความสวยงาม สะอาด

สปิทเซอร์ (Spitzer, 1988 : 12-13) ให้แนวคิดเกี่ยวกับการรับรองบริการทางการแพทย์ว่าสิ่งสำคัญที่สุด คือ คุณภาพของการรักษา โดยมีตัวชี้วัด ได้แก่

1. ความเป็นมิตร เป็นกันเอง และอัธยาศัยดี
2. การได้รับการดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดีจากทีมการพยาบาล
3. การได้รับการดูแลอย่างเป็นส่วนตัว
4. มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย
5. มีทีมแพทย์ที่มีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับ
6. มีบริการครบทุกแผนก
7. สถานที่ สะอาดสบาย

การให้บริการที่มีคุณภาพ หมายถึง การทำกิจกรรมการดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการตามที่คาดหวังไว้เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ "SERVICES"

S = SERVICE MIND = มีจิตใจพร้อมที่จะให้ผู้อื่นสำเร็จตามประสงค์ เรียกว่า "เป็นผู้ที่มีจิตบริการ"

- | | |
|-----------------|---|
| E = ENTHUSE | = มีความกระตือรือร้นอยู่เสมอ |
| R = READINESS | = มีความพร้อมที่จะบริการอยู่ตลอดเวลา |
| V = VALUES | = ต้องการสร้างคุณค่าในงานบริการให้แก่ผู้ใช้บริการทุกคน |
| I = INTERESTING | = ให้ความสนใจในผู้ใช้บริการทุกคน |
| C = CLEANLINESS | = ตระหนักถึงความสะอาดของสถานที่ อุปกรณ์ และตัวผู้ให้บริการเอง |

- | | |
|-------------|--|
| E = ENDURE | = มีความอดทน อดกลั้น ควบคุมอารมณ์ตัวเองได้ดี |
| S = SMILING | = อิ้มแย้มแจ่มใสเป็นนิจ มีไมตรีต่อทุกคน |

องค์กรใดก็ตามจะไม่สามารถเจริญก้าวหน้าได้ ถ้าหากคิดหรือมุ่งหวังที่จะหา "ผู้ใช้บริการใหม่" เพื่อทดแทน "ผู้ใช้บริการเก่า" เพียงอย่างเดียวเท่านั้น เพราะถ้าหากคิดดังกล่าว ซึ่งหมายถึงไม่สนใจใยดีกับ "ผู้ใช้บริการเก่า" ว่ามีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับหรือไม่หวังเพียงขายแค่ครั้งเดียวแล้วเลิกสนใจไปหา "ผู้ใช้บริการใหม่" แทนกระทำอย่างนี้ย่อมส่งผลกระทบต่อการทำงาน "ผู้ใช้บริการใหม่"

เพราะถ้าหาก “ผู้ใช้บริการใหม่” ขาดการยืนยัน หรือได้รับการบอกต่อ ในบริการที่ได้รับจาก “ผู้ใช้บริการเก่า” ว่าดีหรือไม่ดีแล้วจะเป็นสิ่งที่จะช่วยในการตัดสินใจของ “ผู้ใช้บริการใหม่” การให้ข้อมูลข่าวสาร หรือการประชาสัมพันธ์จากองค์กรหรือหน่วยงานแต่เพียงฝ่ายเดียวย่อมจะประสบผลสำเร็จได้ยาก ดังนั้นในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแล้วสิ่งที่สำคัญอย่างหนึ่งคือ การธำรงรักษา(Maintain) “ผู้ใช้บริการเก่า” ไว้และขยาย (Extend) “ผู้ใช้บริการใหม่” ให้เพิ่มขึ้นให้ทั้งสองกลุ่มนี้เกื้อหนุนซึ่งกัน และกัน

โดยสรุป หลักการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ต้องประกอบไปด้วย การที่ผู้ให้บริการมีหัวใจ ในการให้บริการ มีความกระตือรือร้น พร้อมจะให้บริการอยู่ตลอดเวลาและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เสมอภาค ประหยัด สะดวก และรวดเร็ว

3. คุณสมบัติของการให้บริการ

Parauman, Zeithanel and Berry (1991 : 11) เห็นว่าการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ เหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ (Consistency) และความพึ่งพาได้ (Dependability) ซึ่งผู้ใช้บริการมีความต้องการต่อการบริการ
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ในการให้บริการประกอบด้วย การสื่อสารและความรู้ วิชาการที่จะให้บริการ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าอย่างพอเพียง
4. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง ผู้ใช้บริการให้หรือรับบริการได้สะดวกกระเปาะขึ้นคอนไม่ควรมามากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ และตั้งอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ได้แก่ การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) มีการสื่อสารที่ชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ การอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Loyal) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วยความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (Understanding) ได้แก่ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำ และเอาใจใส่ผู้ใช้บริการให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ได้แก่ การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้สวยงามสะอาด

4. การเข้าถึงบริการ

Penchansky and Thomas (พิเศษ รวมทรัพย์ อ้างถึงใน จันทร์เพ็ญ ตูเทศานนท์. 2542 : 49) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการ ที่มีอยู่กับการต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง
 - 2.1 ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation)
 - 2.2 ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
 - 2.3 การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับ

ลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

การศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ ซึ่งประกอบไปด้วย ความหมายของการบริการ หลักการบริการ คุณสมบัติของการให้บริการและการเข้าถึงบริการ เพื่อที่จะได้กำหนดแนวทางและบริการสำหรับประชาชนในเขตพื้นที่บริการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ อย่างทั่วถึง เป็นธรรมและเพียงพอ ตลอดจนสามารถตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างแท้จริงและมีคุณภาพสูงสุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

สิริรัตน์ นूरทิศ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกปีตอง อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อหาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกปีตอง อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลโคกปีตอง อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ในปี 2559 จำนวน 375 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกปีตอง อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ใน 6 ด้าน มีค่าความเชื่อมั่น .90 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการทดสอบค่าที (t-test) ผลการศึกษาพบว่า 1) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกปีตอง อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น รองลงมาคือ ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต และด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว เป็นอันดับสุดท้าย 2) ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกปีตอง อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว โดยรวมแตกต่างกัน ยกเว้น ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นไม่แตกต่างกัน

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ และคณะ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2559 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ การเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้รับกลับมาเป็นจำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ (2560 : บทสรุปสำหรับผู้บริหาร) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2560 จากการวิเคราะห์แบบสอบถาม จำนวน 400 ตัวอย่าง ในการประเมินภารกิจทั้งหมด 4 ภารกิจ ดังนี้ 1) ภารกิจด้านงานให้บริการประชาชนเรื่องความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย 2) ภารกิจด้านงานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ 3) ภารกิจด้านงานขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร และ 4) ภารกิจด้านงานให้บริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่น ทั้งหมด 2 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการหน้าบ้านน่ามอง และ 2) โครงการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ ผลการวิจัยพบว่า เมื่อพิจารณาตามภารกิจพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ภารกิจด้านงานให้บริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.85 ($\bar{X}=4.79$, S.D.=0.57) อันดับที่สอง คือ ภารกิจด้านงานขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.72 ($\bar{X}=4.79$, S.D.=0.61) อันดับสาม คือ ภารกิจด้านงานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.67 ($\bar{X}=4.78$, S.D.=0.70) อันดับสุดท้าย คือ ภารกิจด้านงานให้บริการประชาชนเรื่องความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.96 ($\bar{X}=4.65$, S.D.=0.70) และเมื่อพิจารณาแต่ละโครงการ พบว่า ความพึงพอใจในโครงการของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ โครงการหน้าบ้านน่ามอง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.46 ($\bar{X}=4.77$, S.D.=0.58) และรองลงมาอันดับที่สอง คือ โครงการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.03 ($\bar{X}=4.75$, S.D.=0.62)

จักรแก้ว นามเมืองและคณะ (2560 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานบริการศูนย์โอซีที เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา การประเมินครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานบริการศูนย์โอซีที เทศบาลตำบลแม่ปืม และมีวัตถุประสงค์

ประสงค์ย่อย เพื่อประเมินความพึงพอใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการงานบริการศูนย์โอซีที เทศบาลตำบลแม่มิ้ม จำนวน 242 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) และแบบแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ แบบประเมินได้ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน และนำไปทดลอง (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบัก ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.89 และนำไปเก็บข้อมูลจากประชากรได้คืนมาทุกฉบับ การวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีหาค่าร้อยละ และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ผลการประเมิน พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการศูนย์โอซีที เทศบาลตำบลแม่มิ้ม โดยภาพรวม มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.7) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.9) 2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.1) 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 98.3) 4) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.5)

สถาบันวิจัยและพัฒนา (2560 : บทสรุปสำหรับผู้บริหาร) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้ประเมินสร้างขึ้น วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่ และร้อยละ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผลการศึกษา พบว่า 1) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.86$) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X}=4.88$) รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.86$) ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.85$) เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.20 2) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี งานทะเบียนมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 งานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.89$) คิดเป็นร้อยละ 97.80 งานรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจในภาพรวม ระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.00 และงานสาธารณสุข มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.92$) คิดเป็นร้อยละ 98.40

สำนักบริการวิชาการ (2560 : บทสรุปสำหรับผู้บริหาร) ได้ทำการวิจัยเรื่อง โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ประจำปี 2560 การศึกษาค้นคว้า มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและ

ประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ เรื่อง การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้าง 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการคลัง เรื่อง การให้บริการจัดเก็บภาษีในท้องที่ 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 4 งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.37 ($\bar{X}=4.77$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.76 ($\bar{X}=4.79$, S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.42 ($\bar{X}=4.77$, S.D. = 0.49) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด งานด้านการ คลัง เรื่อง การให้บริการจัดเก็บภาษีในท้องที่ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.15 ($\bar{X}=4.79$, S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานด้านสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ เรื่อง การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.14 ($\bar{X}=4.76$, S.D. = 0.51) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

วัชรินทร์ สุทธิชัย และคณะ (2560 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ประชาชนในจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบด้วยสถิติ t-test และ F-test อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 88.15 2) ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน พบว่า งานด้านสาธารณสุข ไม่แตกต่างกันทุกด้าน งานด้านการศึกษา ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อายุและระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน งานด้านเทศกิจและการป้องกันบรรเทาสาธารณภัยอายุและระดับการศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกัน

สุชาติ ประสมสุขและคณะ (2560 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัด

สมุทรสาคร การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ได้ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการ 6 ด้านคือ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม 5) ความพึงพอใจต่อส่วนงาน และ 6) ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการบริการของงานที่ต้องประเมินจำแนกตามงาน โดยทำการศึกษาเฉพาะประชาชนที่อยู่ในพื้นที่และได้รับการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจโดยรวมด้านบวกเฉลี่ยทั้ง 3 ด้านเท่ากับร้อยละ 90.04 จำแนกได้ดังนี้ 1.1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 89.62 1.2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 90.48 1.3) ด้านอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 90.02 2) การดำเนินงานของ อบต. ในภาพรวมระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 90.10 2.1) ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจของโครงการ/กิจกรรม นำไปสู่การแก้ปัญหาในระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 90.30 2.2) ความคุ้มค่าหรือประโยชน์ที่ประชาชนในท้องถิ่นได้รับจากการดำเนินโครงการ ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 91.20 3) ระดับความพึงพอใจด้านบวกโดยรวมต่อคุณภาพการบริการของส่วนงานเฉลี่ยคือ ร้อยละ 89.90 จำแนกแต่ละงานดังนี้ 3.1) ความพึงพอใจด้านบวกต่องานบริการกองคลัง ร้อยละ 89.26 3.2) ความพึงพอใจด้านบวกต่องานบริการกองช่าง ร้อยละ 89.85 3.3) ความพึงพอใจด้านบวกต่องานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 90.05 3.4) ความพึงพอใจด้านบวกโดยรวมต่องานบริการสำนักงานปลัด ร้อยละ 90.82 3.5) ความพึงพอใจด้านบวกโดยรวมต่องานบริการด้านสวัสดิการสังคม ร้อยละ 89.70 3.6) ความพึงพอใจด้านบวกโดยรวมต่องานบริการด้านการศึกษา ร้อยละ 89.75 4) ระดับความพึงพอใจด้านบวกโดยรวมต่อคุณภาพการบริการของกระบวนการขั้นตอนและการปฏิบัติงาน จำแนกดังนี้ 4.1) ความพึงพอใจด้านบวกต่อคุณภาพการบริการของกระบวนการขั้นตอนของงานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ ร้อยละ 90.00 4.2) ความพึงพอใจด้านบวกต่อคุณภาพการบริการของกระบวนการขั้นตอนของงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 89.70 4.3) ความพึงพอใจด้านบวกต่อคุณภาพการบริการของกระบวนการขั้นตอนงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ร้อยละ 90.10 4.4) ความพึงพอใจด้านบวกต่อคุณภาพการบริการของกระบวนการขั้นตอนของงานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 89.90

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ (2561 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังต่อไปนี้ ประเด็นที่ 1) เพื่อศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของเทศบาลเมืองนครปฐม ประเด็นที่ 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลเมืองนครปฐม และประเด็นที่ 3) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ด้านการให้บริการของเทศบาลเมืองนครปฐม ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 1,105 คน แล้วนำมาประเมินผลโดยใช้การพรรณนาความ (Descriptive) จากข้อมูลที่ได้มาจากการวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) พบว่าผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการของเทศบาลเมืองนครปฐมในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ใน

ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 95.93 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการพบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) และผลสำรวจเป็นรายด้านในภาพรวม พบว่า 1) ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่อขั้นตอนการให้บริการมีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.25 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ทุกด้าน 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.21 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.16 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.68 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) และสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลเมืองนครปฐมมีดังต่อไปนี้ ตามกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน โดยเฉลี่ยแล้วประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด คือ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี (ชำระภาษีโรงเรียน) ร้อยละ 97.49 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) รองลงมา คือ งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 96.33 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การบริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ) ร้อยละ 95.80 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) และงานบริการด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุข) ร้อยละ 95.10 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2561 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกหัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกหัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกหัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ได้แก่ ผู้รับบริการ จำนวน 370 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ร้อยละสะสม ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลพิกหัน จำแนกตามงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกหัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย ร้อยละ 93.44 ทั้ง 5 ด้าน เมื่อจำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ 1) งานบริการด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกหัน ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.95 2) งานบริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกหันในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสาธารณสุข ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.51

3) งานบริการด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกพันในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านการศึกษา ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.44 4) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกพันในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านรายได้หรือภาษี ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.25 5) งานบริการด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกพัน ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 92.98

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ (2562 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานด้านสาธารณะของเทศบาลของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 วัตถุประสงค์ของการประเมิน 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลนครหาดใหญ่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 2) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.79 หรือร้อยละ 95.80 แยกเป็นรายด้านดังนี้ โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 หรือร้อยละ 95.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 หรือร้อยละ 95.40 ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงาน ปรากฏว่า โดยงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60 รองลงมาคือ งานด้านทะเบียนราษฎรและบัตร มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 หรือร้อยละ 96.20 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 หรือร้อยละ 95.80 และงานด้านสาธารณสุข มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 หรือร้อยละ 94.80 ตามลำดับ

2. งานวิจัยต่างประเทศ

Oh (1999 : Abstract) ได้ทำการวิจัยโดยสร้างแบบจำลองที่บูรณาการปัจจัยด้านคุณภาพบริการ คุณค่าของลูกค้า และความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของทั้งสามปัจจัย ผลการศึกษาพบถึงความสัมพันธ์ของทั้งสามปัจจัย โดยทั้งสามปัจจัยนั้นส่งผลต่อการซื้อซ้ำของลูกค้า การศึกษาถึงความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของลูกค้า นั้น จะช่วยให้องค์การสามารถพัฒนาแผนการตลาดที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าในแง่ของคุณภาพให้บริการได้ ซึ่งจะช่วยให้องค์การสามารถรักษาลูกค้าไว้ได้

Hermann et. al. (2000 : Abstract) ได้กล่าวถึงความสำคัญของคุณภาพ การให้บริการ และความพึงพอใจของลูกค้า ว่าเป็นสองส่วนที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจ ทั้งสองปัจจัยนั้นเป็นปัจจัยที่ยังมีช่องว่างระหว่างกัน กล่าวคือปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการภายในเป็นปัจจัยภายใน ส่วนปัจจัยในด้านความพึงพอใจของลูกค้า โดยทั้งสองปัจจัยนี้ถือเป็นส่วนที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ

Nilsson et. al. (2001 : Abstract) ได้ทำการศึกษาผลกระทบของคุณภาพการดำเนินงาน ทั้งในส่วนของคุณภาพของสินค้าและคุณภาพการบริการโดยทำการวิจัยถึงผลกระทบต่อความพึงพอใจ ของลูกค้าและผลกระทบต่อผลลัพธ์ด้านการดำเนินการขององค์กร ซึ่งผลลัพธ์จากการศึกษาพบว่ามี ผลกระทบโดยตรงระหว่างคุณภาพของการดำเนินงานต่อผลตอบแทนขององค์กร องค์กรที่มีคุณภาพ การให้บริการที่ดี จะได้รับการตอบสนองจากลูกค้าเป็นอย่างดี ดังนั้นการศึกษาถึงความพึงพอใจของ ผู้รับบริการรับรู้ ซึ่งจะช่วยให้องค์กรนั้นสามารถนำไปปรับปรุงผลการดำเนินการให้ดียิ่งขึ้นได้

Merrill. (2005 : Abstract) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ผลการวิจัยพบว่าองค์ประกอบที่ทำให้เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจในงานสูง ได้แก่ การมีโอกาสได้ใช้ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การได้รับยกย่องว่าเป็นผู้มีคุณธรรมผลสัมฤทธิ์ของงาน ความรับผิดชอบ ส่วนองค์ประกอบที่มีความพึงพอใจต่ำ ได้แก่ นโยบายของการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทน สถานภาพทาง สังคม ความก้าวหน้า อำนาจหน้าที่และการยอมรับนับถือ

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคารหรือรื้อถอนอาคาร ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนสิงหาคม ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. 2563 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่ที่รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง จำนวนทั้งหมด 11 หมู่บ้าน จำนวน 6,569 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง จำนวน 360 คน ทำการเก็บข้อมูล โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากประชาชนที่เข้ามารับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือที่ได้จากกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้สำหรับสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคารหรือรื้อถอนอาคาร ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีรายละเอียดดังนี้

1. ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) และแบบปลายปิด (The Closed Form) ซึ่งประกอบไปด้วย

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 สถานภาพการสมรส
- 1.4 อาชีพประจำ

2. ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน ลักษณะของข้อคำถามแบ่งได้ 2 แบบ ดังนี้

2.1 แบบมาตราส่วนประมาณค่า(Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งสอบถามทั้งหมด 4 ด้าน ประกอบด้วย

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.2 แบบปลายเปิด (The Open Form) ใช้สอบถามปัญหาในการให้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการอื่นๆ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นลำดับขั้นตอน โดยการจัดทีมหรือจัดคณะทำงาน ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามหมู่บ้านต่างๆ ในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง

จากผลการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง ในงานบริการ 4 งาน คืองานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคารหรือรื้อถอนอาคาร ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับแบบสอบถามกลับคืนในสภาพสมบูรณ์ จำนวน 360 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเพื่อหาค่าทางสถิติดังนี้

1. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ วิเคราะห์หาค่าความถี่ และร้อยละ
2. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า วิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean)

ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามในแต่ละข้อแปลความหมายโดยนำมาเปรียบเทียบกับช่วงค่าเฉลี่ย ของบุญชม ศรีสะอาด (2545 : 166) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.51 – 4.50	หมายถึง	มาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.51 – 3.50	หมายถึง	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.51 – 2.50	หมายถึง	น้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.50	หมายถึง	น้อยที่สุด

2.2 หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. ข้อมูลจากคำถามแบบปลายเปิด วิเคราะห์เนื้อหาโดยการจัดกลุ่มคำตอบ

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคารหรือรื้อถอนอาคาร ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย

4.1.1 เพศ

4.1.2 อายุ

4.1.3 สถานภาพการสมรส

4.1.4 อาชีพประจำ

4.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคารหรือรื้อถอนอาคาร ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในแบบสอบถามตอนที่ 1 สามารถประมวลสรุปเพื่อนำเสนอตามลำดับ โดยจำแนกจำนวนประชาชนตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส และอาชีพประจำ แสดงผลดังตาราง 5

ตาราง 5 จำนวนของประชาชนจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส และอาชีพประจำ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	214	59.40
หญิง	146	40.60
รวม	360	100.00

ตาราง 5 (ต่อ)

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ตั้งแต่ 20 ปีลงมา	55	15.30
21 – 30 ปี	43	11.90
31 – 40 ปี	50	13.90
41 – 50 ปี	110	30.60
ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	102	28.30
รวม	360	100.00
สถานภาพการสมรส	จำนวน(คน)	ร้อยละ
โสด	95	26.39
สมรส	185	51.39
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	80	22.22
รวม	360	100.00
อาชีพประจำ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	35	9.70
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	55	15.30
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	30	8.30
รับจ้างทั่วไป	64	17.80
นักเรียน/นักศึกษา	31	8.60
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	41	11.40
เกษตรกร/ประมง	66	18.30
ว่างงาน	38	10.60
รวม	360	100.00

จากตาราง 5 พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 59.40 รองลงมา เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 40.60 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.60 รองลงมา มีอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 28.30 มีสถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 51.39 รองลงมา เป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 26.39 และประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 18.30 รองลงมา ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 17.80

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคารหรือรื้อถอนอาคาร ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในแบบสอบถามตอนที่ 2 สามารถประมวลสรุปเพื่อนำเสนอตามลำดับ ได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข

จากการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แสดงผลดังตาราง 6

ตาราง 6 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.38	0.48	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.52	0.50	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.58	0.49	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.47	0.50	มาก
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.51	0.50	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.56	0.49	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.50	0.25	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.64	0.48	มากที่สุด
2. มีความสะดวกรวดเร็ว	4.75	0.43	มากที่สุด
3. มีความทันสมัยทันเหตุการณ์	4.81	0.39	มากที่สุด
4. ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.79	0.40	มากที่สุด
5. มีเพียงพอต่อการบริการ	4.82	0.38	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.76	0.24	มากที่สุด

ตาราง 6 (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.60	0.49	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.68	0.46	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.66	0.47	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.58	0.49	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.44	0.49	มาก
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.47	0.50	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.57	0.21	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.60	0.49	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.68	0.46	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.66	0.47	มากที่สุด
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.68	0.46	มากที่สุด
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	4.49	0.50	มาก
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.60	0.49	มากที่สุด
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.62	0.48	มากที่สุด
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.69	0.46	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.63	0.25	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.61	0.13	มากที่สุด
ร้อยละ	92.20		

จากตาราง 6 พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในงานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20

2. ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี

จากการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แสดงผลดังตาราง 7

ตาราง 7 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.49	0.50	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.59	0.49	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.75	0.43	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.78	0.41	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.58	0.41	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.77	0.42	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.75	0.23	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.83	0.38	มากที่สุด
2. มีความสะดวกรวดเร็ว	4.81	0.39	มากที่สุด
3. มีความทันสมัยทันเหตุการณ์	4.78	0.41	มากที่สุด
4. ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.75	0.43	มากที่สุด
5. มีเพียงพอต่อการบริการ	4.84	0.37	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.80	0.31	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	0.43	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.71	0.45	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.68	0.46	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.77	0.42	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.72	0.45	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.78	0.41	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.73	0.30	มากที่สุด

ตาราง 7 (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.72	0.45	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.74	0.44	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.72	0.45	มากที่สุด
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.73	0.44	มากที่สุด
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	4.82	0.38	มากที่สุด
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.73	0.44	มากที่สุด
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.80	0.40	มากที่สุด
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.79	0.40	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.75	0.31	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.76	0.27	มากที่สุด
ร้อยละ	95.20		

จากตาราง 7 พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในเกณฑ์ด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00

3. ความพึงพอใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

จากการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แสดงผลดังตาราง 8

ตาราง 8 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.51	0.50	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.56	0.49	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.63	0.48	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.59	0.49	มากที่สุด

ตาราง 8 (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.63	0.48	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.65	0.47	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.59	0.27	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.76	0.42	มากที่สุด
2. มีความสะดวกรวดเร็ว	4.78	0.41	มากที่สุด
3. มีความทันสมัยทันเหตุการณ์	4.80	0.39	มากที่สุด
4. ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.76	0.42	มากที่สุด
5. มีเพียงพอต่อการบริการ	4.72	0.44	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.77	0.26	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.59	0.49	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.62	0.48	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.70	0.45	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.75	0.43	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.71	0.45	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.74	0.43	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.68	0.28	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.67	0.47	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.77	0.42	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.66	0.47	มากที่สุด
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.68	0.46	มากที่สุด
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	4.38	0.48	มาก
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.43	0.49	มาก
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.58	0.49	มากที่สุด
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.68	0.46	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.60	0.24	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.65	0.16	มากที่สุด
ร้อยละ	93.00		

จากตาราง 8 พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40

4. ความพึงพอใจงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคารหรือรื้อถอนอาคาร

จากการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แสดงผลดังตาราง 9

ตาราง 9 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคารหรือรื้อถอนอาคาร

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.58	0.49	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.63	0.48	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.76	0.43	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.72	0.45	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.74	0.43	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.69	0.46	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.68	0.33	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.62	0.48	มากที่สุด
2. มีความสะดวกรวดเร็ว	4.61	0.49	มากที่สุด
3. มีความทันสมัยทันเหตุการณ์	4.68	0.47	มากที่สุด
4. ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.63	0.48	มากที่สุด
5. มีเพียงพอต่อการบริการ	4.62	0.48	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.63	0.35	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.71	0.45	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66	0.47	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.70	0.46	มากที่สุด

ตาราง 9 (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.70	0.46	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.62	0.48	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.67	0.47	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.67	0.34	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.64	0.48	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.66	0.47	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.64	0.48	มากที่สุด
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.69	0.46	มากที่สุด
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	4.64	0.48	มากที่สุด
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.60	0.49	มากที่สุด
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.53	0.50	มากที่สุด
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.54	0.50	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.62	0.32	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.65	0.22	มากที่สุด
ร้อยละ	93.00		

จากตาราง 9 พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตบริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบล โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคารหรือรื้อถอนอาคาร อยู่ใน
ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ ด้าน
ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60

5. ความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวม

จากการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในภาพรวมในงาน 4 งาน คือ งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคารหรือรื้อถอนอาคาร แสดงผลดังตาราง 10

ตาราง 10 ความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวม

รายการ	$\bar{X}$	ร้อยละ	S.D.	แปลผล
1. งานด้านสาธารณสุข	4.61	92.20	0.13	มากที่สุด
2. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.76	95.20	0.27	มากที่สุด
3. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.65	93.00	0.16	มากที่สุด
4. งานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคารหรือรื้อถอนอาคาร	4.65	93.00	0.22	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.67	93.40	0.06	มากที่สุด

จากตาราง 10 พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่มาใช้บริการในงาน 4 งาน คือ งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคารหรือรื้อถอนอาคาร โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 โดยงานบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 รองลงมา คือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ งานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคารหรือรื้อถอนอาคาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคารหรือรื้อถอนอาคาร ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนสิงหาคม ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. 2563 ซึ่งมีข้อสรุปและข้อเสนอแนะตามลำดับ ดังนี้

- 5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย
- 5.2 สรุปผลการวิจัย
- 5.3 อภิปรายผล
- 5.4 ข้อเสนอแนะ
- 5.5 สรุปผลคะแนน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคารหรือรื้อถอนอาคาร ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ 2563

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 59.40 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.60 มีสถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 51.39 และประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 18.30

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองนาง

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคารหรือรื้อถอนอาคาร ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 โดยงานบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ งานด้านรายได้หรือภาษี และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของงานแต่ละงาน ได้ผลดังนี้

1. งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20

2. งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00

3. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40

4. งานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคารหรือรื้อถอนอาคาร โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60

อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2563 สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2563 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.40 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละงาน พบว่า งานบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ งานด้านรายได้หรือภาษี โดยหลักการให้บริการอย่างมีคุณภาพต้องประกอบไปด้วยการที่ผู้ให้บริการมีหัวใจในการให้บริการ มีความกระตือรือร้น พร้อมทั้งจะให้บริการอยู่ตลอดเวลาและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เสมอภาค ประหยัด สะดวกและรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้อง

กับแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวังของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2545) ที่ว่า พนักงานจะต้องมีความกระตือรือร้น (responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ และพร้อมที่จะให้บริการทันที ทันใด พนักงานจะต้องมีความเชี่ยวชาญ (competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถที่จะให้บริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานจะต้องมีอัธยาศัยยนอบ น้อม (courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มี น้ำใจและเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ และความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรง และซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจและติดใจที่จะใช้บริการ ผู้ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่ายจำเป็นต้องทำความเข้าใจกับคุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวัง โดยเฉพาะใน ส่วนของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ส่วนใหญ่ในการประเมินคุณภาพของการบริการที่ลูกค้า ส่วนใหญ่คาดหวัง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ (2561 : บทคัดย่อ) ได้ ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมือง นครปฐม จังหวัดนครปฐม โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังต่อไปนี้ ประเด็นที่ 1) เพื่อศึกษาข้อมูล เบื้องต้นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ บริการด้านต่างๆ ของเทศบาลเมือง นครปฐม ประเด็นที่ 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลเมืองนครปฐม และประเด็น ที่ 3) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ในด้านการให้ บริการของเทศบาลเมืองนครปฐม ใช้ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 1,105 คน แล้วนำมาประเมิน ผลโดยใช้ การพรรณนาความ (Descriptive) จากข้อมูลที่ได้มาจากการวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) พบว่าผล สำรองความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการของเทศบาลเมือง นครปฐมในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.93 เมื่อเปรียบเทียบกับ เกณฑ์คุณภาพการให้บริการพบว่ามีความเหมาะสมคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้น ไป) และผลสำรวจเป็นรายด้านในภาพรวม พบว่า 1) ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่อขั้นตอน การให้บริการมีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.25 มีความเหมาะสมคุณภาพการให้บริการอยู่ใน ระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ทุกด้าน 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าอยู่ใน ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.21 มีความเหมาะสมคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.16 มี คเหมาะสมคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.68 มีความเหมาะสมคุณภาพการให้บริการอยู่ใน ระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) และสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของ เทศบาลเมืองนครปฐมมีดังต่อไปนี้ ตามกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน โดยเฉลี่ยแล้วประกอบด้วย ความ พึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้ บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ในคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด คือ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี (ชำระภาษีโรงเรียน) ร้อย ละ 97.49 มีความเหมาะสมคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) รองลงมา คือ งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 96.33 มีความเหมาะสมคุณภาพการให้บริการอยู่

ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การบริการ
 จ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ) ร้อยละ 95.80 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80
 ขึ้นไป) และงานบริการด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุข) ร้อยละ 95.10 มีคะแนนคุณภาพการ
 ให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ตามลำดับ รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ
 มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2561 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ
 ต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกั่น อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี มี
 วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
 องค์การบริหารส่วนตำบลพิกั่น อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และ
 ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกั่น อำเภอบางระจัน
 จังหวัดสิงห์บุรี โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ได้แก่ ผู้รับบริการ จำนวน 370 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บ
 รวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์หา
 ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของ
 ผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลพิกั่น จำแนกตามงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการ
 ให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลพิกั่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมี
 ความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย ร้อยละ 93.44 ทั้ง 5 ด้าน เมื่อ
 จำแนกตามงานที่ให้ บริการ โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ 1) งานบริการ
 ด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกั่น ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70
 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในระดับ
 มากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.95 2) งานบริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วน
 ตำบลพิกั่นในภาพ รวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการ
 ด้านสาธารณสุข ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.51 3) งานบริการด้านการศึกษาของ
 องค์การบริหารส่วนตำบลพิกั่นในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึง
 พอใจต่อการบริการด้านการศึกษา ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.44 4) งานบริการ
 ด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกั่น ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 แสดงให้
 เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านรายได้หรือภาษี ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นคะแนน
 เฉลี่ยร้อยละ 93.25 5) งานบริการด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วน
 ตำบลพิกั่น ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการ
 ด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 92.98

ข้อเสนอแนะ

1. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการในปัจจุบัน เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงการ
 บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น
2. ควรมีการทำการวิจัยเชิงคุณภาพกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานเพื่อทำการ
 เจาะลึก ทำให้ทราบถึงความต้องการและความพึงพอใจในการบริหารจัดการ และการดำเนินงานอย่าง
 ต่อเนื่อง

3. ควรมีการทำการวิจัยโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชนและทำให้ทราบถึงปัญหาต่างๆ ของประชาชน แล้วจึงดำเนินการจัดทำโครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

4. ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาบุคลากรในด้านการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ การลดต้นทุนค่าใช้จ่าย เวลา ลดขั้นตอน โดยเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินการอย่างบรรลุเป้าหมายตามภารกิจและตอบสนองความต้องการของประชาชน

5. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อรองรับภารกิจหน้าที่และบทบาทในชีวิตประจำวันขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีแนวโน้มจะเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสามารถใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนด้านทรัพยากร บุคลากร งบประมาณ และการออกแบบขั้นตอนการทำงานในอนาคต

6. การพัฒนาและการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลควรกำหนดทิศทางการพัฒนาและปรับปรุงโดยอยู่บนพื้นฐานของผลการประเมินการปฏิบัติงานทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้งผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ โดยนำผลการประเมินมากำหนดแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

สรุปผลคะแนน

ผลจากการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคารหรือรื้อถอนอาคาร ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ 2563 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กษกร เป้าสุวรรณ และคณะ. ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์สุโขทัย. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2550.
- กาวินทร์ พานเทียนทอง. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2548.
- กัลยารัตน์ คงพิบูลย์กิจ. ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสถานบริการบ้านพักยาวชนในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2549.
- คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปี 2560. กรุงเทพฯ : สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2560.
- คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์. ความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2560. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2560.
- คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ. การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานด้านสาธารณะของเทศบาลของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562. สงขลา : มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2562.
- คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม. นครปฐม : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2561.
- คณิต ดวงหัตถ์. สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในเขตเมืองและเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2537.
- จักรแก้ว นามเมืองและคณะ. การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ(Customer Satisfaction) ในมิติ ด้านคุณภาพการให้บริการงานบริการศูนย์โอซีที เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมืองจังหวัดพะเยา. พะเยา : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา, 2560.
- จันทร์เพ็ญ ตูเทศนันท์. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสถานูปบลเทศบาลในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.
- จินตนา คงเหมือนเพชร. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาศึกษาศาสตร์เพื่อการพัฒนาชุมชน. สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2541.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ = Services Marking. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2547.
- ไชยวัฒน์ ชาญปริชารัตน์. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อ การจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนเทคโนโลยีภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น. รายงานการสืบค้นอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550.

- ศุภมาส อัสมุนีน. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของที่ทำกาไปรษณีย์ในจังหวัดปัตตานี. ปริญญานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2548.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี. ลพบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, 2561.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. จิตวิทยาการบริหาร. นนทบุรี : สาขาคุณธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2545.
- รัชยา กุลวานิชโยธินันท์. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ตามนโยบายประกันสังคม : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. ภาคนิพนธ์ หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบาย สถาบันเทคโนโลยีสังคม (เกริก), 2535.
- วัชรินทร์ สุทธิชัย และคณะ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2560.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560. อุดรธานี : สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี, 2560.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี. กาญจนบุรี : สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง, 2558.
- สมหมาย เปียถนอม. ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. นครปฐม : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2551.
- สมาน อัครภูมิ. การบริการทางการศึกษาสมัยใหม่ (แนวคิด ทฤษฎีและการปฏิบัติ). อุบลราชธานี : อุบลกิจออฟเซตการพิมพ์, 2551.
- สรชัย พิศาลบุตร. การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์, 2550.
- สุขศิริ ประสมสุขและคณะ. การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร. เพชรบุรี : คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี, 2560.
- สาทิพย์ จีนาภักดิ์. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการล่องแพในเขตอำเภอเมืองกาญจนบุรี. ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ), กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2550.
- สิริรัตน์ บุรทิศ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกปีตอง อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยปทุมธานี, 2559
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. คู่มือการจัดทำแนวทางบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน. กรุงเทพฯ : วิชั่นพริ้นท์ แอนด์มัลติมีเดีย จำกัด, 2548.

- สำนักบริการวิชาการ. โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ประจำปี 2560. มหาสารคาม : สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2560.
- สุนันทา ทวีมล. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหา ด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). สาขาวิชา การบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2550.
- ศุภศิริ โสมาเกตุ. การเปรียบเทียบในการเรียนและความพึงพอใจในการเรียนภาษาอังกฤษ ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ระหว่างการเรียนรู้โดยโครงงานกับการเรียนรู้ตามคู่มือครู. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2548.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ชรรมวล, 2546.
- อัญชลี คูสัตตสุทธิรัตน์ และคณะ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. สมุทรปราการ : มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ, 2559.
- อัญญรักษ์ เลิศกุล. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบการให้บริการของคณะทันตแพทย์ ศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.
- อานนท์ กระบอโกโท. ความพึงพอใจของนักศึกษาวิชาทหารที่มีต่อการฝึกทหารในหน่วยฝึก นักศึกษาวิชาทหาร จังหวัดทหารบกสกลนคร ปีการศึกษา 2548. รายงานการศึกษา ค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2548.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์ แห่ง ประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมวิทยาประยุกต์ บัณฑิตวิทยาลัย กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.
- Herrmann, A., Huber, F., Braunstein C. Market- driven product and service design : Bridging the gap between customer needs, quality management, and Customer Satisfaction. International Journal of Production Economics, 2000.
- Merrill. Electrical stimulation of excitable tissue: design of efficacious and safe protocols. 2005 Feb 15 ; 141(2) : 171 – 98, 2005.
- Millett, John Darrid. Management in the Public Service : the Quest for Effective Performance. New York : McGraw – Hill Book, 1954.
- Nilsson, L., Johnson, M.D. and Gustafsson A. The impact of quality practices on customer satisfaction and business results: product versus service organizations. Journal of Quality Management , 2001.
- Oh, H. Service quality, customer satisfaction, and customer value : A holistic perspective. International Journal of Hospitality Management, 1990.
- Parasuraman, Zeithal and Barry. A conceptual Model of Service Quality and It's Implications For Future Research. Journal of Marketing, Fall, 1985.

- Parauman, Zeithanel and Berry. Understanding Customer Expectation of Service. Sloan Management Review, Spring, 1991.
- Spitzer. The satisfaction- Performance Controversy : New development and their Implication. In Business Horizon, 1988.
- Yamane T. Statistics and Introductory Analysis. 3 rd ed. New york : Harper and Row International, 1973.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความร่วมมือ
การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย
 รับที่ 3567
 วันที่ 28 ส.ค. 2563
 เวลา 09.53 น.



ที่ นค ๗๕๐๐๑/๑๒๓

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง
 อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ๕๗๑๑๐

๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคหนองคาย

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย มีความประสงค์ให้ วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือการติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง เพื่อประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปี ๒๕๖๓ จำนวน ๔ งาน และ ๑ โครงการ/กิจกรรม ดังนี้

๑. ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการตามกรอบงานที่ประเมิน จำนวน ๔ งาน คือ

- งานด้านราชการรัฐกิจ
- งานด้านรายได้หรือภาษี
- งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- ขออนุญาตก่อสร้างอาคารดัดแปลงอาคารหรือรื้อถอนอาคาร

๒. ความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการ/กิจกรรมดีเด่น จำนวน ๑ โครงการ คือ

- งานโครงการด้านการบริหารจัดการขยะในชุมชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

เห็นควรยก

- | | |
|---|---|
| ☐ งานแผน | ☐ งานประกัน |
| ☐ งานวิจัย | ☐ งานศูนย์ข้อมูล |
| ☒ งานการค้า | ☐ งานความเสมอภาค |

(นายวิชาญ สารภูมิ)

(นายศราวุธ แฉ่งแรง)

รองผู้อำนวยการฝ่ายแผนงานและความร่วมมือ

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง

28 ส.ค. 2563

โดยเสนอ ผอ.

เพื่อโปรดทราบ

๒. นาย ก. น. ลงนาม

รองอธิบดีกรมส่งเสริมการเกษตร จังหวัด...

๓. เห็นควรแจ้ง ☐ รอง ผอ. ๔ ฝ่าย

☐ รอง ผอ.ฝ่ายบริหารทรัพยากร ☐ รอง ผอ.ฝ่ายวิชาการ

☒ รอง ผอ.ฝ่ายแผนงาน ☐ รอง ผอ.ฝ่ายพัฒนา

๔. เห็นควรยก

28 ส.ค. 2563

สำนักปลัดฯ

โทรศัพท์ ๐๔๒-๐๓๔๔๗๙๔

(นายอุดมภูเบศร์ สมบูรณ์เรศ)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคหนองคาย

หนองคาย "เกษตรอุตสาหกรรมวัฒนธรรมรุ่งเรือง เมืองท่องเที่ยวลุ่มน้ำโขง"

18 ส.ค. 2563

ภาคผนวก ข

หนังสือตอบรับ
การประเมินความพึงพอใจการให้บริการ



ที่ ศร ๐๖๒๔.๑/๓๗๖๖

วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย

สถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ๓

อ. เมือง จ. หนองคาย ๔๓๐๐๐

๒๗

สิงหาคม ๒๕๖๓

เรื่อง การประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง

อ้างถึง หนังสือองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง ที่ ๗๕๐๐๑/๑๒๓ ลงวันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๓

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ใบเสนอราคา

จำนวน ๑ ฉบับ

ตามหนังสือที่อ้างถึง ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง ขอความอนุเคราะห์ วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือการติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง เพื่อประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๔ งาน และ ๑ โครงการ/กิจกรรม ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย รู้สึกยินดีเป็นอย่างยิ่งที่ได้รับความไว้วางใจจากท่าน ให้ดำเนินการในครั้งนี้ โดยจะดำเนินการประเมินและเก็บรวบรวมข้อมูลตามสภาพจริงในเดือน สิงหาคม - กันยายน ๒๕๖๓

จึงเรียนมาเพื่อทราบและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายอุดมภูเบศวร์ สมบูรณ์เรศ)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคหนองคาย

งานส่งเสริมผลิตผลการค้าและประกอบธุรกิจ

วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย

โทร. ๐-๔๒๔๑-๓๗๗๖ โทรสาร ๐-๔๒๔๑-๒๔๕๘

www.nkvc.ac.th /email: nongkha01@vec.mail.go.th

ภาคผนวก ค

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
(ประจำปีงบประมาณ 2563)

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563)

หน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาง

ชื่องานบริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- | | | | |
|-------------------|--|--|---|
| 1. เพศ | 1 ☐ ชาย | 2 ☐ หญิง | |
| 2. อายุ | 1 ☐ ตั้งแต่ 20 ปีลงมา | 2 ☐ 21 – 30 ปี | 3 ☐ 31 – 40 ปี |
| | 4 ☐ 41 – 50 ปี | 5 ☐ ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป | |
| 3. สถานภาพการสมรส | 1 ☐ โสด | 2 ☐ สมรส | 3 ☐ หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ |
| 4. อาชีพประจำ | 1 ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | | 2 ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท |
| | 3 ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | | 4 ☐ รับจ้างทั่วไป |
| | 5 ☐ นักเรียน/นักศึกษา | | 6 ☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ |
| | 7 ☐ เกษตรกร/ประมง | | 8 ☐ ว่างาน |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อน-หลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น					
2. มีความสะดวกรวดเร็ว					
3. มีความทันสมัยทันเหตุการณ์					
4. ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
5. มีเพียงพอต่อการบริการ					

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ					
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ง

ภาพถ่าย



งานด้านสาธารณสุข





งานด้านสาธารณสุข





งานด้านรายได้หรือภาษี





งานด้านรายได้หรือภาษี





งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย





งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย





งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ตัดแปลงอาคารหรือรื้อถอนอาคาร

