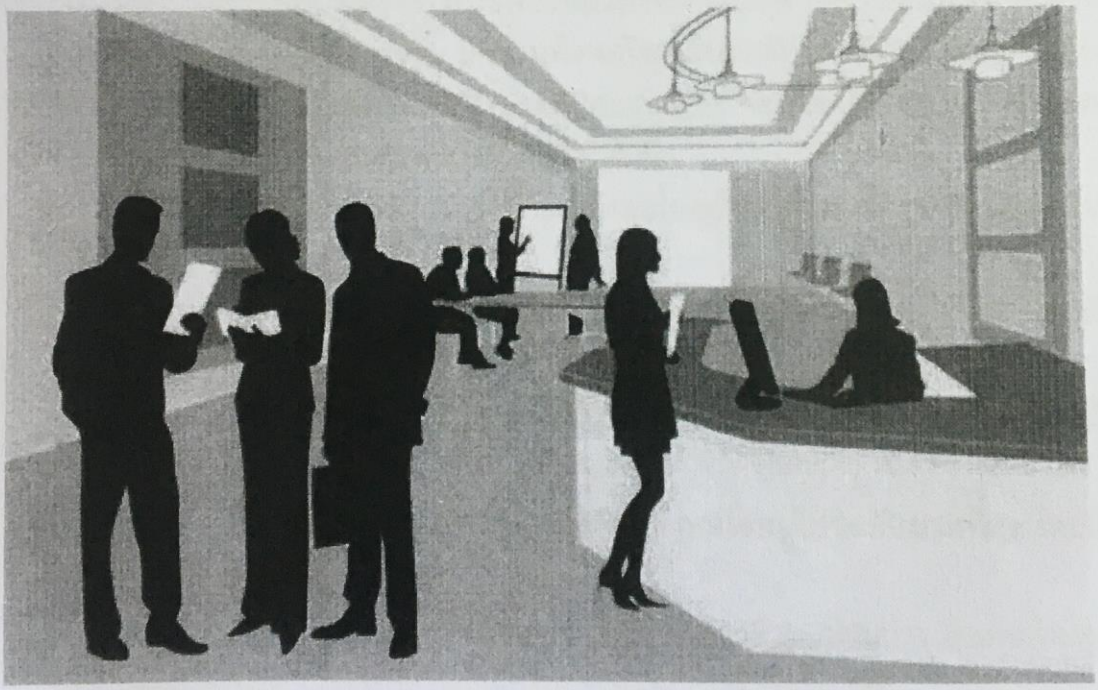
รายงานผลการประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ 2563



ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. อุดรธานี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
2563

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
(Executive Summary)

การประเมินผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ประชาชน ที่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจและสำหรับสถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.6 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของความพึงพอใจ ดังนี้

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.4

1.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.0

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.2

1.4 ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.0

2.ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี ทั้ง 4 งานบริการ โดยเรียงตามลำดับร้อยละของความพึงพอใจ ดังนี้

2.1 งานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 คิดเป็นร้อยละ 99.2

2.2 งานบริการด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.6

2.3 งานบริการด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.0

2.4 งานบริการด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.8

สรุป องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี เป็นองค์กรที่มีศักยภาพ ให้ความสำคัญ ใส่ใจในงานบริการเป็นอย่างดี ควรธำรงรักษาระดับการบริการที่ดีและยั่งยืนไว้ และควรพัฒนางานด้านการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.6 ระดับคะแนน 10 คะแนน

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

นางเยียรยง ไชยรัตน์
ผู้อำนวยการศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. อุดรธานี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
2563

สารบัญ

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

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภายใต้บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งกระบวนการมีส่วนร่วมทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคมของภาคประชาชน เป็นองค์ประกอบหนึ่งในการขับเคลื่อนระบอบประชาธิปไตยให้เกิดความเข้มแข็ง มีเสถียรภาพ ซึ่งสะท้อนถึงสิทธิเสรีภาพ ความเสมอภาค และภราดรภาพ นั้นเป็นของประชาชน โดยประชาชน และเพื่อประชาชน ประกอบกับ หมวดที่ 6 แนวนโยบายแห่งรัฐ มาตรา 78 ที่ได้บัญญัติให้รัฐส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข และมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศด้านต่างๆ การจัดทำบริการสาธารณะทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น การตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมตลอดทั้งการตัดสินใจทางการเมือง และการอื่นใดบรรดาที่อาจมีผลกระทบต่อประชาชนหรือชุมชน

นอกจากการให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นแล้ว ยังให้ความสำคัญเรื่องการกระจายอำนาจการปกครองผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในหมวดที่ 14 มาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การบริการประชาชนเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญที่สุดของรัฐ โดยเฉพาะประเทศที่มีการปกครองระบอบประชาธิปไตย รัฐทุกแห่งจึงมีเป้าหมายสูงสุด คือ การบริการประชาชนและในฐานะที่รัฐบาลเป็นผู้บริหารงาน รัฐจึงมีหน้าที่ต้องให้บริการประชาชนในทุกเรื่องให้ดีที่สุดทั่วถึงเป็นธรรม เสมอภาคอย่างต่อเนื่อง รัฐบาลทุกสมัยจึงมีนโยบายให้บริการประชาชนเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง ได้มีการปฏิรูประบบราชการ โดยปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสมตามภารกิจหน้าที่ เพื่อลดความซ้ำซ้อนและให้เกิดเอกภาพคล่องตัวในการบริหารจัดการโดยได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นขึ้นโดยมีภารกิจหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดี

ตามหลักธรรมาภิบาลสร้างความเข็มแข็งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการบริหารจัดการที่ดี ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและมีการบูรณาการและแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 8 การประเมินผลการปฏิบัติราชการ กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้วย

การประเมินผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการขอกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นของพนักงานส่วนตำบลเป็นกรณีพิเศษ สำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง ประจำปีงบประมาณ 2563 ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ใน 4 ประเด็นสำคัญ คือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ว่าเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงใด เพื่อนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนและพัฒนางานให้บริการกับประชาชนด้านต่าง ๆ ในพื้นที่ให้เกิดประสิทธิภาพและประประสิทธิผลที่จริงต่อไป

ตามประกาศ คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2558 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลจัดจ้างสถาบันอุดมศึกษา เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการ และรายงานผลการประเมินความพึงพอใจให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลทราบ

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

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวม
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ

ขอบเขตการประเมิน

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร สำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี ในปีงบประมาณ 2563

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่เลือกมาเป็นตัวแทนประชากรที่ต้องการศึกษา โดยเป็นประชาชนที่ไปใช้บริการของหน่วยงานในปีงบประมาณ 2563 ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

2. ขอบเขตด้านตัวแปร

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ มี 4 ด้าน ได้แก่

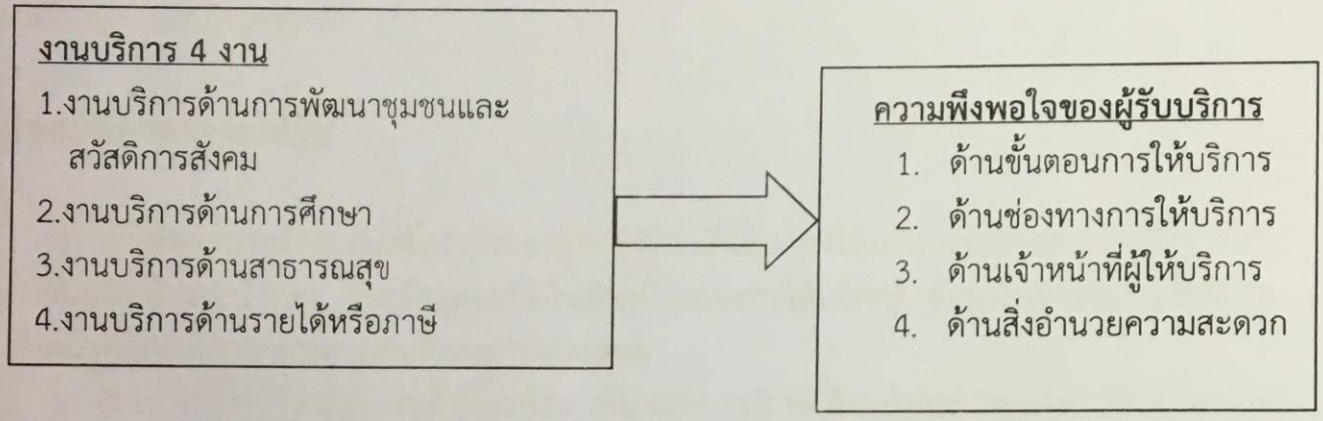
- 2.1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 2.1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ
- 2.1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2.1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.2 งานด้านบริการ มี 4 งาน ได้แก่

- 2.2.1 งานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 2.2.2 งานบริการด้านการศึกษา
- 2.2.3 งานบริการด้านสาธารณสุข
- 2.2.4 งานบริการด้านรายได้หรือภาษี

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี โดยใช้แนวคิดการพัฒนา และการสร้างเครื่องมือประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดของพาราซูราแมน, ไซธามอล และเบอร์รี่(Parasuraman, Zeithamal, & Berry, 1990) เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



นิยามศัพท์เฉพาะ

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

2. ช่องทางการให้บริการ หมายถึง วิธีการที่องค์การบริการส่วนตำบล นำมาใช้เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย การมีช่องทางให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอต่อการให้บริการ และช่องทางให้บริการนั้นมีความสะดวก รวดเร็ว รวมถึงการนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสารสนเทศ ตลอดจนการมีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ

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

4. สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง วัสดุ อุปกรณ์ที่จัดเตรียมไว้ให้แก่ผู้เข้ารับบริการ ซึ่งมีอยู่อย่างเพียงพอและทันสมัยตลอดจนการจัดบริบทของส่วนงานบริการและภายในองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างเพียงพอ สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายแสดงสถานที่บอกจุดบริการชัดเจน สามารถเห็นได้ง่าย และเข้าใจง่าย รวมถึงแบบฟอร์มต่างๆ มีเพียงพอและพร้อมให้บริการ

5. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้มาใช้บริการต่อการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล รวมถึงการรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

6. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทาง การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ทำให้ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้นำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

บทที่ 2
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี โดยคณะผู้ประเมินได้ศึกษาค้นคว้าวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ดังนี้

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

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1.1 ความหมายของการบริการ

ความหมายของการบริการ การบริการ (Service) มีนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการบริการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2542ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า"การบริการ"หมายถึงการปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ เป็นต้น

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539 :14) สรุปถึงคุณภาพในการบริการว่า คุณภาพของการบริการคือความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า ระดับความพึงพอใจของลูกค้า หลังจากได้รับบริการไปแล้ว

จินตนา บุญบงการ (2545, 40) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึงสิ่งที่จับ สัมผัสแตะต้องได้ยาก และในขณะเดียวกันก็เสื่อมสูญสภาพได้ง่าย และจะกระทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ทันทีหรือเกือบทันที

ดนัย เทียนพุฒ (2545 : 11 – 12) กล่าวถึงการบริการว่า หมายถึง

1. การสนองตอบความต้องการแก่ผู้รับ ผู้ซื้อ ทั้งเชิง “รูปธรรม” และ “นามธรรม”
2. การปฏิบัติให้เกิดความสมดุลระหว่าง “การให้” และ “การรับ”
3. การแลกเปลี่ยนในส่วนที่ขาดแคลนของแต่ละฝ่าย
4. การใช้ความมีอัธยาศัย ควบคู่ไปกับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องแก่ผู้รับบริการ
5. การไม่เอาเปรียบ และไม่ถือโอกาสแสวงหาประโยชน์จากผู้รับบริการในทุกสถานะ
6. การเต็มใจปฏิบัติตามเงื่อนไขดังที่สัญญาไว้กับลูกค้า ซึ่งจะชักนำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการ ซ้ำอีกในคราวต่อไป
7. การให้ทั้งรูปธรรมและนามธรรมเชิงความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และด้วยอัธยาศัยเป็น พื้นฐาน

สมชาติ กิจยรรยง (2545 : 11) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น หรืออีกนัยหนึ่งคือ การช่วยเหลือหรืออนุเคราะห์หรือให้ความสะดวก และกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน

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

สมิต สัชฌุกร (2548 : 13) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ หรือ การทำประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจเรา ซึ่งเป็นผู้บริการ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2548 : 18) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การกระทำใดๆ เพื่อช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น โดยเป็น การปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่อย่างมีไมตรีจิต

ว.วชิรเมธี (2552 : 17 - 18) กล่าวว่า การบริการ คือ งานของเรา คนทำงาน ทุกคนควรรู้ และมีหัวใจบริการ (Service Mind) เป็นอันดับหนึ่ง การบริการจึงเป็นหัวใจหลักของ การทำงาน หากเราทำให้คนอื่นรู้สึกแย่ เราควรรู้สึกแย่ยิ่งกว่า เพราะเขาจะแย่จากเราครั้งเดียวทำ ให้จดจำจนวันตาย ตรงกันข้าม ถ้าเขาประทับใจเราแม้ครั้งเดียวที่พบกันก็จะประทับใจไปจนวันตายเช่นเดียวกัน ดังนั้น การให้บริการนี้เป็นหัวใจของคนทำงาน บางครั้งไม่ได้ใช้เพียงฝีมือ แต่ต้องใช้หัวใจของการเป็นนักบริการด้วย

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2538 : 8) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำ ที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ในความหมายนี้ครอบคลุมการบริการทุกด้านไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไปหรือการบริการเชิงพาณิชย์ นอกจากคำว่า “การบริการ” ยังมีคำอื่นที่เกี่ยวข้องกับการบริการเชิงพาณิชย์และพบใช้บ่อย ดังนี้ผู้ให้บริการ (service provider)หมายถึง ผู้ที่ดำเนินงานเกี่ยวข้องกับการนำเสนอสินค้าหรือบริการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ ซึ่งครอบคลุมทั้งผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ (service manager)และผู้ปฏิบัติงานบริการ หรือพนักงานบริการ (service personnel) ผู้รับบริการ (customer) หมายถึง ผู้ที่แสดงความต้องการซื้อสินค้าหรือบริการ หรืออาจเรียกว่า ผู้บริโภค(consumer) ซึ่งมีความหมายใกล้เคียงกัน กล่าวคือ ผู้ที่มีความต้องการใช้ สินค้าหรือบริการ

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

ความหมายในระดับพฤติกรรมเป็นการมุ่งพิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นกระบวนการในการปฏิบัติ หรือลงมือกระทำในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ในแง่นี้การบริการจึงเป็นการปะทะสังสรรค์ หรือการมีการกระทำระหว่างกันของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นความหมายที่เน้นความสำคัญของการบริการในฐานะที่เป็นกิจกรรมที่มีการเคลื่อนไหว (Motion activity)

ความหมายในระดับสถาบัน เป็นการมุ่งพิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นเรื่องของการประกอบธุรกิจบริการหรือ อุตสาหกรรมบริการ (Service as a social institution) ซึ่งมีบทบาท และหน้าที่ต่อสังคมในด้านต่างๆ (Social function) ตามลักษณะการจัดแบ่งหมวดหมู่ของการบริการออกตามประเภทหรือกลุ่มของกิจกรรมที่มีส่วนสัมพันธ์ ซึ่งในแง่ของการบริการตามความหมายที่สองจะมีขอบเขตกว้างกว่าในความหมายแรก หรืออีกนัยหนึ่งอาจกล่าวได้ว่าการบริการตามความหมายในระดับพฤติกรรมเป็นเพียงส่วนหนึ่งของความหมายระดับสถาบัน

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

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

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

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

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

บริการเป็นผลที่ได้จากงานในส่วนที่ประสานระหว่างผู้ส่งมอบกับลูกค้าและจากงานภายในกิจการของผู้ส่งมอบเพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า (International Standard, 1996 : 2)

จากความหมายบริการที่กล่าวมา สามารถสรุปได้ว่า บริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการอำนวยความสะดวกต่อผู้อื่นด้วยความเต็มใจ มีความเท่าเทียมกัน และไม่แสวงหาประโยชน์จากผู้รับตามเป้าหมายและความตั้งใจในบริการ

1.2 ประเภทของการบริการ

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

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

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

1.3 องค์ประกอบของการบริการ

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

1.3.1 ผู้ให้บริการ ซึ่งในที่นี้หมายถึงทั้งองค์การที่ประกอบธุรกิจบริการ และบุคลากรหรือพนักงานที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ

1.3.2 กระบวนการในการให้บริการ หรืออีกนัยหนึ่งก็คือวิธีการให้บริการ

1.3.3. ผู้รับบริการ ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ก็ยังมีความแตกต่างกันไปตามประเภทของการบริการ ยกตัวอย่างในเรื่องของผู้รับบริการ หากเป็นการบริการสาธารณะ ผู้รับบริการก็มักหมายถึงประชาชนโดยทั่วไป ในขณะที่การบริการด้านธุรกิจก็จะหมายถึงเฉพาะผู้ที่มาซื้อบริการนั้นๆ

1.4 คุณภาพการบริการ

อิฏฐพร ภู่เจริญ (2539) กล่าวถึงคุณภาพว่าอาจมีหลายมุมมองที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับว่าใครจะเป็นผู้วิเคราะห์ แต่คุณภาพนั้นต้องสามารถประเมินได้ หรืออาจเขียนออกมาเป็นสูตรได้ว่า

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

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

โดยสรุปแล้วคุณภาพในการบริการหมายถึง ลักษณะเฉพาะหรือลักษณะคุณสมบัติของการบริการที่ตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการบริการ

2. แนวคิดทฤษฎีของการบริการ

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

การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

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

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

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

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

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

ส่วนสมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550: 66) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

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

3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

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

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

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

Verma (อ้างใน กฤตช์ , 2538) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ

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

กล่าวโดยสรุปการให้บริการสาธารณะ หมายถึง บริการของรัฐที่ได้จัดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ ด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรม

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

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

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

กล่าวโดยสรุป หลักการให้บริการสาธารณะเป็นการให้บริการที่จะต้องคำนึงถึงประชาชนโดยส่วนใหญ่ บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

4.1 ความหมายของพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามพจนานุกรมด้านพฤติกรรมศาสตร์ กล่าวว่า เป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอิ่มเอมใจ เมื่อความต้องการ หรือแรงจูงใจได้รับการตอบสนอง

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามพจนานุกรมด้านจิตวิทยา เป็นความความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ และความรู้สึกขั้นสุดท้าย เมื่อบรรลุถึงจุดหมายโดยมีแรงกระตุ้น

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

ไพบูลย์ เจริญพานิช (2539 : 6) ให้ความคิดเห็นว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินโดยบ่งบอกทิศทางของการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยาคือ เฉยๆ ต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นนั้นได้

Minn และคณะ (อ้างในปุระชัย , 2531 : 36) กล่าวว่า กระบวนการรับรู้ตีความของบุคคลรวมทั้งการพัฒนาการของทัศนคติของบุคคล ย่อมแตกต่างกันไปตามภูมิหลัง และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ในการประเมินสิ่งที่รับรู้นั้นเป็นสำคัญ ด้วยเหตุนี้ บุคคลสองคนอยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกัน และภายใต้สถานการณ์เดียวกันจึงมักเกิดความเข้าใจ และเกิดทัศนคติที่ต่างกันได้

4.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

อุกกฤษฎ์ ทรงชัยสงวน (2543, หน้า 43) ได้รวบรวมกลุ่มแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจใน รูปแบบของแรงจูงใจไว้ 4 กลุ่ม คือ

4.2.1 ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory motivation) ทฤษฎีนี้เขาได้เสนอ ความต้องการในด้านต่างๆ กันของมนุษย์ เรียงลำดับจากความต้องการขั้นพื้นฐาน เพื่อการอยู่รอด ไป จนถึงความต้องการทางสังคม และความต้องการยอมรับนับถือจากกลุ่มว่าตนมีคุณค่าและพัฒนา ตนเองให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น มาสโลว์ถือว่าการเรียงลำดับความต้องการนี้มีความสำคัญ โดยมนุษย์จะมี ความต้องการในระดับสูงๆ ได้ก็ต่อเมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองแล้ว

4.2.2 ทฤษฎีการจูงใจ การบำรุงรักษาของ Herz berg ได้กล่าวถึงปัจจัยการจูงใจ ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจ ได้แก่ โอกาส ความสำเร็จ การยอมรับ ความรับผิดชอบ ความเจริญก้าวหน้า และปัจจัยการบำรุงรักษา ซึ่งเป็นตัวขัดขวางความพึงพอใจ ได้แก่ นโยบายของ องค์กร สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

4.2.3 ทฤษฎีแรงจูงใจของ Mc celland ซึ่งแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประเภท คือ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการมีอำนาจ และความต้องการความสัมพันธ์ โดยความต้องการความสำเร็จ หรือเรียกว่า แรงจูงใจใฝ่สำเร็จนั้น ถ้าบุคคลใดมีสูงจะมีความปรารถนาที่จะทำสิ่ง หนึ่งให้ลุล่วงไปด้วยดี

4.2.4 ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล จะประเมินความเป็นไปได้ของผลที่บังเกิดขึ้นแล้ว จึงดำเนินการปฏิบัติตามที่ตนคาดหวังไว้ การจูงใจ ขึ้นอยู่กับการคิดของมนุษย์ต่อผลที่เกิดขึ้น ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom นี้ ทำนายว่าบุคคลจะร่วม กิจกรรมที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือสิ่งต่างๆ ที่เขาปรารถนา

มิเชล แบร์ (Micheal Beer อ้างถึงใน สมหมาย เปียถนอม, 2551, หน้า 7) ได้ให้ความหมาย ของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

1. V มาจากคำว่า Valance หมายถึง ความพึงพอใจ

2. I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ

3. E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความหวังภายในตัวบุคคลนั้นๆ ซึ่งบุคคลมี ความต้องการและมีความหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อ ตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังใน สิ่งที่สูงขึ้นไปเรื่อยๆ ซึ่งอาจจะแสดงในรูปสมการได้ ดังนี้

แรงจูงใจ = ผลของความพึงพอใจ+ความคาดหมาย

บดินทร์ธร บัวรอด (2559) ได้ทำการศึกษา การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเมืองที่น่าอยู่และยั่งยืน พบว่า กลยุทธ์ในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อความเป็นเมืองที่น่าอยู่และยั่งยืน โดยในอดีตที่ผ่านมานั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทหน้าที่ในการกวาดถนน ดูดส้วม เก็บขยะ ลอกคูคลอง จนกระทั่งช่วงยุคสมัยเปลี่ยนแปลงไป องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนบนพื้นฐานของความพึงพอใจในการให้บริการระดับสูงสุด กลยุทธ์ในการจัดบริการสาธารณะ เพื่อทำให้เมืองมีความน่าอยู่และยั่งยืน สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับแต่ละพื้นที่ ประกอบไปด้วย การควบคุมปัจจัยนำเข้า การบริหารจัดการพลังงาน การนำกลับมาใช้ใหม่ การจัดวางผังเมือง การบริหารจัดการระบบการจราจร การจัดสรรพื้นที่สีเขียวเพื่อเสริมสร้างสุขภาพที่ดี การมีส่วนร่วมของประชาชนจะช่วยให้พัฒนาระบบ การจัดบริการสาธารณะเพื่อความเป็นเมืองที่น่าอยู่และยั่งยืนประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี

นันทวุฒิ อินทร์งาม(260) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจการการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุดรธานี ผลการศึกษาค้นพบข้อสรุปคือความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกตามเพศ และระดับการศึกษา เมื่อเปรียบเทียบกัน ไม่มีความแตกกต่างกัน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

วิคสตอร์ม(Wickstrom, 1971) ได้ศึกษาระดับและองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครู และหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเหล่านี้กับ อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับชั้น และตำแหน่ง ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้ครูพึงพอพอใจในการทำงานสูงสุด คือ ความรู้สึกได้รับความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ทำ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความรับผิดชอบงาน องค์ประกอบที่ทำให้ครูไม่พึงพอใจได้แก่ การไม่ประสบความสำเร็จนโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน และผลงานที่กระทบความเป็นอยู่ส่วนตัว ตัวแปรอื่น ๆ เช่น อายุ เพศ มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน

แอนเดอร์ซัน(Anderson, 1995) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการรักษาพยาบาลในประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนไม่พึงพอใจมากที่สุดในด้านความสะดวกในการรับบริการและค่าใช้จ่ายในการรับบริการ

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

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

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ และนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงบรรยาย คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามหัวข้อต่อไปนี้

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

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจนี้ คือ ประชาชนที่ไปใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี

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

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 แบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามสร้างขึ้นตามแนววัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยจะเป็นคำถามปลายปิด และเป็นคำถามแบบมาตรประเมินค่า โดยแบบสอบถาม แบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

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

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

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

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด โดยถามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 3 ข้อ ดังนี้

1. จุดเด่นของการให้บริการที่ท่านรู้สึกประทับใจที่สุด
2. จุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการ
3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

โดยในการวัดระดับความพึงพอใจเป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ท(Likert Scale) โดยกำหนดน้ำหนักคะแนนออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งได้กำหนดค่าของระดับความคิดเห็นดังนี้

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

สำหรับเกณฑ์ในการประเมินค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ได้นำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ของเบสท์และคาห์น (Best & Kahn, 1993) ดังนี้

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

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามที่ใช้การสำรวจโดยมีคณะทำงานสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การประเมินในครั้งนี้จะทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจและสำหรับสถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งทำตามข้อมูลดังนี้

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

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี ต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกใช้การหาค่าเฉลี่ย($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ของคำตอบแต่ละข้อและแต่ละด้าน แล้วแปรผลตามเกณฑ์ของเบสท์และคาห์น (Best & Kahn, 1993) ดังนี้

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

นำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ 20 ได้ร้อยละออกมาแล้วนำไปเทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

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

ตอนที่ 3 ข้อมูลการแสดงความคิดเกี่ยวกับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการสรุปจากความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการในเรื่องจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้มาใช้บริการรู้สึกประทับใจที่สุด จุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยการวิเคราะห์เนื้อหา(Content Analysis) และสรุปเป็นแบบพรรณนา

ตอนที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวม

ตารางที่ 1 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบตามข้อมูลส่วนบุคคล (N=400)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	158	39.5
หญิง	242	60.5
รวม	400	100
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	24	6.0
21-30 ปี	69	17.3
31-50 ปี	130	32.5
51-60 ปี	98	24.5
60 ปีขึ้นไป	79	19.7
รวม	400	100.0
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	167	41.8
มัธยมศึกษาตอนต้น	89	22.3
มัธยมปลาย/ปวช.	68	17.0
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	27	6.7
ปริญญาตรี	47	11.7
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.5
รวม	400	100.0
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	32	8.0
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	53	13.3
เกษตรกร	170	42.5
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	22	5.5
นักเรียน/นักศึกษา	31	7.7
รับจ้างทั่วไป	55	13.7
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	37	9.3
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.5 มีอายุอยู่ในช่วง 31-50 ปี ร้อยละ 32.5 ระดับการศึกษา ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 41.8 มีอาชีพ เกษตรกร ร้อยละ 42.5

ตารางที่ 2 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามงานบริการ

งานบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
งานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	100	25.0
งานบริการด้านการศึกษา	100	25.0
งานบริการด้านสาธารณสุข	100	25.0
งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	100	25.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 4 งานบริการ คือ (1)งานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (2)งานบริการด้านการศึกษ (3)งานบริการด้านสาธารสุข และ(4)งานบริการด้านรายได้หรือภาษี มีจำนวนเท่ากัน คือ ร้อยละ 25.0

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ (N=400)

งานบริการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
งานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	99.2	4.96	0.32	มากที่สุด
งานบริการด้านการศึกษา	96.8	4.84	0.41	มากที่สุด
งานบริการด้านสาธารณสุข	97.6	4.88	0.32	มากที่สุด
งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	97.0	4.85	0.36	มากที่สุด
รวม	97.6	4.88	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ทั้ง 4 งานบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.6($\bar{X}$=4.88) หากพิจารณาแต่ละงานบริการพบว่าผู้รับบริการ มีความพึงพอใจสูงสุดคืองานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.2($\bar{X}$=4.96) รองลงมาคืองานบริการด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.6($\bar{X}$=4.88) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.0($\bar{X}$=4.85) และงานบริการด้านการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.8($\bar{X}$=4.84)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ (N=400)

รายการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการ	98.0	4.90	0.31	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	97.0	4.85	0.52	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	98.4	4.92	0.60	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	97.2	4.86	0.49	มากที่สุด
รวม	97.6	4.88	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมทุกประเด็น อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.6($\bar{X}$=4.88) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.4($\bar{X}$=4.92) รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.0($\bar{X}$=4.90) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด 97.2($\bar{X}$=4.86) และด้านช่อทางการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด 97.0($\bar{X}$=4.85)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 5 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบตามข้อมูลส่วนบุคคล (N=100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	37	37.0
หญิง	63	63.0
รวม	100	100.0
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	8	8.0
21-30 ปี	11	11.0
31-50 ปี	13	13.0
51-60 ปี	20	20.0
60 ปีขึ้นไป	48	48.0
รวม	100	100.0
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	64	64.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	16	16.0
มัธยมปลาย/ปวช.	15	15.0
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	3	3.0
ปริญญาตรี	2	2.0
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.0
รวม	100	100.0
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0	0.0
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	8	8.0
เกษตรกร	41	41.0
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	0	0.0
นักเรียน/นักศึกษา	10	10.0
รับจ้างทั่วไป	25	25.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	16	16.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.0 อายุอยู่ในช่วง 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 48.0 ระดับการศึกษา ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 64.0 อาชีพ เกษตรกร ร้อยละ 41.0

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

รายการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการ	99.4	4.97	0.18	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	99.0	4.95	0.22	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	99.6	4.98	0.15	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	99.2	4.96	0.20	มากที่สุด
รวม	99.2	4.96	0.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.2($\overline{X}$=4.96) เมื่อพิจารณาตามประเด็นความพึงพอใจพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 99.6($\overline{X}$=4.98) รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.4($\overline{X}$=4.97)

ตารางที่ 7-10 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจเป็นราย งานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ(N=100)

ขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	99.6	4.98	0.14	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	99.4	4.97	0.17	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	99.2	4.96	0.20	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	99.2	4.96	0.20	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	99.2	4.96	0.20	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ	99.2	4.96	0.20	มากที่สุด
รวม	99.4	4.97	0.18	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.4($\overline{X}$=4.97) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.6($\overline{X}$=4.98) รองลงมาคือ ข้อ 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.4($\overline{X}$=4.97)

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ(N=100)

ช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	99.2	4.96	0.20	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	99.4	4.97	0.17	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	98.8	4.94	0.24	มากที่สุด
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	98.8	4.94	0.24	มากที่สุด
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	98.8	4.94	0.24	มากที่สุด
รวม	99.0	4.95	0.22	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.0($\overline{X}$=4.95) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว มีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.4($\overline{X}$=4.97) รองลงมาคือ ข้อ 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.2($\overline{X}$=4.96)

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(N=100)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	99.2	4.96	0.20	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	99.8	4.99	0.10	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่	99.6	4.98	0.14	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	99.4	4.97	0.17	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	99.6	4.98	0.14	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	99.4	4.97	0.17	มากที่สุด
รวม	99.6	4.98	0.15	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.6($\overline{X}$=4.98) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.8($\overline{X}$=4.99) รองลงมาคือ ข้อ 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่ และข้อ 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.6($\overline{X}$=4.98)

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(N=100)

สิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	99.4	4.97	0.17	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	99.2	4.96	0.20	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	99.0	4.95	0.22	มากที่สุด
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	99.0	4.95	0.22	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	99.2	4.96	0.20	มากที่สุด
รวม	99.2	4.96	0.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.2($\bar{X}$=4.96) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.4($\bar{X}$=4.97) รองลงมาคือ ข้อ 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัย และข้อ 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.2($\bar{X}$=4.96)

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านการศึกษา

ตารางที่ 11 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบตามข้อมูลส่วนบุคคล (N=100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	35	35.0
หญิง	65	65.0
รวม	100	100.0
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	8	8.0
21-30 ปี	24	24.0
31-50 ปี	43	43.0
51-60 ปี	19	19.0
60 ปีขึ้นไป	6	6.0
รวม	100	100.0
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	31	31.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	20	20.0
มัธยมปลาย/ปวช.	18	18.0
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	7	7.0
ปริญญาตรี	22	22.0
สูงกว่าปริญญาตรี	2	2.0
รวม	100	100.0
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	21	21.0
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	15	15.0
เกษตรกร	27	27.0
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	8	8.0
นักเรียน/นักศึกษา	10	10.0
รับจ้างทั่วไป	10	10.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	9	9.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 65.0 อายุ 31-50 ปี ร้อยละ 43.0 ระดับการศึกษา ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน. ร้อยละ 31.0 และมีอาชีพ เกษตรกร ร้อยละ 27.0

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

รายการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการ	97.2	4.86	0.42	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	95.8	4.79	0.50	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	98.4	4.92	0.27	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	96.0	4.80	0.45	มากที่สุด
รวม	96.8	4.84	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.8($\overline{X}$=4.84) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.4($\overline{X}$=4.92) รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.2($\overline{X}$=4.86)

ตารางที่ 13-16 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจเป็นราย งานบริการด้านการศึกษา

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ(N=100)

ขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	96.8	4.84	0.47	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	97.2	4.86	0.40	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	97.4	4.87	0.39	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	97.4	4.87	0.39	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	97.2	4.86	0.40	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ	96.8	4.84	0.44	มากที่สุด
รวม	97.2	4.86	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.2$\overline{X}$=4.86) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และข้อที่ 4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.4($\overline{X}$=4.87) รองลงมาคือ ข้อ 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ และข้อ 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.2($\overline{X}$=4.86)

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ(N=100)

ช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	97.2	4.86	0.38	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	96.6	4.83	0.43	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	95.8	4.79	0.50	มากที่สุด
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	93.4	4.67	0.67	มากที่สุด
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	95.8	4.79	0.54	มากที่สุด
รวม	95.8	4.79	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.8($\overline{X}$=4.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.2($\overline{X}$=4.86) รองลงมาคือ ข้อ 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.6($\overline{X}$=4.83)

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(N=100)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	98.6	4.93	0.26	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	98.2	4.91	0.29	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่	98.6	4.93	0.26	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	98.6	4.93	0.26	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	98.6	4.93	0.26	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	98.2	4.91	0.29	มากที่สุด
รวม	98.4	4.92	0.27	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.4($\overline{X}$=4.92) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่ 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี รวมทั้งข้อที่ 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.6($\overline{X}$=4.93) รองลงมาคือ ข้อ 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ และข้อ 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.2($\overline{X}$=4.91)

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(N=100)

สิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	95.8	4.79	0.50	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	95.0	4.75	0.50	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	96.8	4.84	0.39	มากที่สุด
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	96.8	4.84	0.37	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	95.8	4.79	0.50	มากที่สุด
รวม	96.0	4.80	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.0($\overline{X}$=4.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ และข้อ 4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.8($\overline{X}$=4.84) รองลงมาคือ ข้อ 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย และข้อ 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.8($\overline{X}$=4.79)

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 17 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบตามข้อมูลส่วนบุคคล (N=100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	52	52.0
หญิง	48	48.0
รวม	100	100.0
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	4	4.0
21-30 ปี	13	13.0
31-50 ปี	49	49.0
51-60 ปี	25	25.0
60 ปีขึ้นไป	9	9.0
รวม	100	100.0
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	9	9.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	23	23.0
มัธยมปลาย/ปวช.	30	30.0
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	17	17.0
ปริญญาตรี	21	21.0
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.0
รวม	100	100.0
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	9	9.0
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	13	13.0
เกษตรกร	43	43.0
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	11	11.0
นักเรียน/นักศึกษา	6	6.0
รับจ้างทั่วไป	11	11.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	7	7.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 17 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศชาย ร้อยละ 52.0 อายุอยู่ในช่วง 31-50 ปี ร้อยละ 49.0 ระดับการศึกษา มัธยมปลาย/ปวช. ร้อยละ 30.0 และมีอาชีพ เกษตรกร ร้อยละ 43.0

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม งานบริการด้านสาธารณสุข

รายการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการ	97.8	4.89	0.31	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	97.0	4.85	0.36	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	98.0	4.90	0.29	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	97.6	4.88	0.32	มากที่สุด
รวม	97.6	4.88	0.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.7($\bar{X}$=4.88) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.0($\bar{X}$=4.90) รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.8($\bar{X}$=4.89)

ตารางที่ 19-22 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจจำแนกตามประเด็นความพึงพอใจเป็นรายงานบริการด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ(N=100)

ขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	98.6	4.93	0.26	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	98.4	4.92	0.27	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	97.8	4.89	0.31	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	97.4	4.87	0.34	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	97.8	4.89	0.31	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	97.2	4.86	0.35	มากที่สุด
รวม	97.8	4.89	0.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.8($\bar{X}$=4.89) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัวได้รับความพึงพอใสสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.6($\bar{X}$=4.93) รองลงมาคือ ข้อ 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.4($\bar{X}$=4.92)

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ(N=100)

ช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	96.6	4.83	0.38	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	97.0	4.85	0.36	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	97.0	4.85	0.36	มากที่สุด
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	97.2	4.86	0.35	มากที่สุด
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	97.0	4.85	0.36	มากที่สุด
รวม	97.0	4.85	0.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.0($\overline{X}$=4.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.2($\overline{X}$=4.86) รองลงมาคือ ข้อ 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว 3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ และข้อ 5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.0($\overline{X}$=4.85)

ตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(N=100)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.2	4.86	0.35	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	97.8	4.89	0.31	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่	98.0	4.90	0.30	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	98.6	4.93	0.26	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	98.2	4.91	0.29	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	98.6	4.93	0.26	มากที่สุด
รวม	98.0	4.90	0.29	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.0($\overline{X}$=4.90) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี และข้อ 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.6($\overline{X}$=4.93) รองลงมาคือข้อ 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.2($\overline{X}$=4.91)

ตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(N=100)

สิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	98.0	4.90	0.30	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	97.6	4.88	0.33	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	97.8	4.89	0.31	มากที่สุด
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	97.4	4.87	0.34	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	97.6	4.88	0.33	มากที่สุด
รวม	97.6	4.88	0.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.6($\bar{X}$=4.88) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.0($\bar{X}$=4.90) รองลงมาคือข้อ 3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเพียงพอต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.8($\bar{X}$=4.89)

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 23 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบตามข้อมูลส่วนบุคคล (N=100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	34	34.0
หญิง	66	66.0
รวม	100	100.0
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	4	4.0
21-30 ปี	21	21.0
31-50 ปี	25	25.0
51-60 ปี	34	34.0
60 ปีขึ้นไป	16	16.0
รวม	100	100.0
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	63	63.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	30	30.0
มัธยมปลาย/ปวช.	5	5.0
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	0	0.0
ปริญญาตรี	2	2.0
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.0
รวม	100	100.0
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	2.0
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	17	17.0
เกษตรกร	59	59.0
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	3	3.0
นักเรียน/นักศึกษา	5	5.0
รับจ้างทั่วไป	9	9.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	5	5.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 23 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 66.0 อายุอยู่ในช่วง 51-60 ปี ร้อยละ 34.0 ระดับการศึกษา ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 63.0 และมีอาชีพ เกษตรกร ร้อยละ 59.0

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

รายการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการ	97.6	4.88	0.33	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	96.4	4.82	0.39	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.8	4.89	0.31	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	96.0	4.80	0.40	มากที่สุด
รวม	97.0	4.85	0.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.0($\overline{X}$=4.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.8($\overline{X}$=4.89) รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.6($\overline{X}$=4.88)

ตารางที่ 25-28 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจเป็นรายข้อ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ(N=100)

ขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	97.4	4.87	0.34	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	97.6	4.88	0.33	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	98.2	4.91	0.29	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	97.8	4.89	0.31	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	97.4	4.87	0.34	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงความต้องการของผู้รับบริการ	97.2	4.86	0.35	มากที่สุด
รวม	97.6	4.88	0.33	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.6($\overline{X}$=4.88) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.2($\overline{X}$=4.91) รองลงมาคือ ข้อ 4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.8($\overline{X}$=4.89)

ตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ(N=100)

ช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	96.8	4.84	0.37	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	96.6	4.83	0.38	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	96.4	4.82	0.39	มากที่สุด
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	96.0	4.80	0.40	มากที่สุด
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	96.0	4.80	0.40	มากที่สุด
รวม	96.4	4.82	0.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.4($\overline{X}$=4.82) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.8($\overline{X}$=4.84)รองลงมาคือ ข้อ 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.6($\overline{X}$=4.83)

ตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(N=100)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.8	4.89	0.31	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	97.6	4.88	0.33	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่	98.0	4.90	0.30	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	98.2	4.91	0.29	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	97.6	4.88	0.33	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	97.8	4.89	0.31	มากที่สุด
รวม	97.8	4.89	0.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.8($\overline{X}$=4.89) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.2($\overline{X}$=4.91) รองลงมาคือ ข้อ 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.0($\overline{X}$=4.90)

ตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(N=100)

สิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	96.6	4.83	0.38	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	96.0	4.80	0.40	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	95.8	4.79	0.41	มากที่สุด
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	95.8	4.79	0.41	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	96.0	4.80	0.40	มากที่สุด
รวม	96.0	4.80	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.0($\overline{X}$=4.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.6($\overline{X}$=4.83) รองลงมาคือ ข้อ 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย และข้อ 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.0($\overline{X}$=4.80)

ตอนที่ 6 การพรรณนาความคิดเห็นในข้อเสนอแนะของประชาชนผู้มาใช้บริการ

1. “จุดเด่น” ของการให้บริการที่ท่านรู้สึกประทับใจที่สุด
   - ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น

2. “จุดที่ควรปรับปรุง” ของการให้บริการ
   - ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น

3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
   - ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ จากผลการวิจัย พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี มีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ควรสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อธำรงรักษาระดับการบริการที่ดีและยั่งยืนไว้

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการอย่างเป็นระบบ เพื่อยกระดับการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

3. ควรเพิ่มระยะเวลาจัดทำวิจัยให้เริ่มตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ เพื่อให้ข้อมูลมีความชัดเจนยิ่งขึ้น

4. ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี อย่างเป็นระบบ