



รายงานผลการประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ 2561



ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. อุดรธานี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ใน 4 งานบริการได้แก่ 1)งานบริการด้านโยธา (ถนน ไฟฟ้า ประปา แหล่งน้ำอุปโภค-บริโภค) 2)งานบริการด้านการบริการประชาชน 3)งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4)งานบริการด้านสาธารณสุข โดยมีกรอบการประเมินประกอบไปด้วย 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน ในภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 98.2 ($\bar{X}=4.91$) และเมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่างานบริการด้านโยธา (ถนน ไฟฟ้า ประปา แหล่งน้ำอุปโภค-บริโภค)ได้รับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.8 ($\bar{X}=4.99$) รองลงมาคืองานบริการด้านการบริการประชาชนได้รับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.6 ($\bar{X}=4.98$) งานบริการด้านสาธารณสุข ได้รับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.4($\bar{X}=4.97$) และงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมได้รับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6($\bar{X}=4.68$) ตามลำดับ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน ที่อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดี การให้บริการทั่วถึง เป็นกลาง ยุติธรรม ให้ความเสมอภาค สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี ให้ความใส่ใจและให้ความสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการเป็นอย่างดี

สรุป องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี เป็นองค์กรที่มีศักยภาพ ให้ความสำคัญ ใส่ใจในงานบริการเป็นอย่างดี ควรธำรงรักษาระดับการบริการที่ดีและยั่งยืนไว้ และควรพัฒนางานด้านการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.2 คิดเป็น 10 คะแนน

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	18
- เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	18
- การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล	19
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
- ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของประชาชน ที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล	21
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ	41
เอกสารอ้างอิง	44
ภาคผนวก	
แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบล	46

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยยึดหลักการปกครองตามกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 บัญญัติไว้ในมาตรา 2 ว่า ประเทศไทยมีการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 249 ภายใต้บังคับมาตรา 1 ให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามวิธีการและรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติการจัดการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ ประกอบกันมาตรา 2560 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจการมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติการจัดการจัดทำบริการสาธารณะและกิจการมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง หน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจการมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การบริการประชาชนเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญที่สุดของรัฐ โดยเฉพาะประเทศที่มีการปกครองระบอบประชาธิปไตย รัฐทุกแห่งจึงมีเป้าหมายสูงสุด คือ การบริการประชาชนและในฐานะที่รัฐบาลเป็นผู้บริหารงาน รัฐจึงมีหน้าที่ต้องให้บริการประชาชนในทุกเรื่องให้ดีที่สุดทั่วถึงเป็นธรรม เสมอภาคอย่างต่อเนื่อง รัฐบาลทุกสมัยจึงมีนโยบายให้บริการประชาชนเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง ได้มีการปฏิรูประบบราชการ โดยปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสมตามภารกิจหน้าที่ เพื่อลดความซ้ำซ้อนและให้เกิดเอกภาพคล่องตัวในการบริหารจัดการโดยได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นขึ้นโดยมีภารกิจหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการบริหารจัดการที่ดีตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและมีการบูรณาการและแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 8 การประเมินผลการปฏิบัติราชการ กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้วย

การประเมินผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการข้อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นของพนักงานส่วนตำบลเป็นกรณีพิเศษ สำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง ประจำปีงบประมาณ 2561 ตามมติที่ 2 มีมติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ใน 4 ประเด็นสำคัญ คือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ว่าเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงใด เพื่อเป็นข้อมูลที่สะท้อนให้นำไปพิจารณาปรับปรุง พัฒนา และวางแผนการดำเนินงานในปีต่อ ๆ ไป

ตามประกาศ คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัล ประจำปี สำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2558 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลจัดจ้างสถาบันอุดมศึกษา เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามมติด้านคุณภาพการให้บริการ และรายงานผลการประเมินความพึงพอใจให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลทราบ

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

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ

ขอบเขตการประเมิน

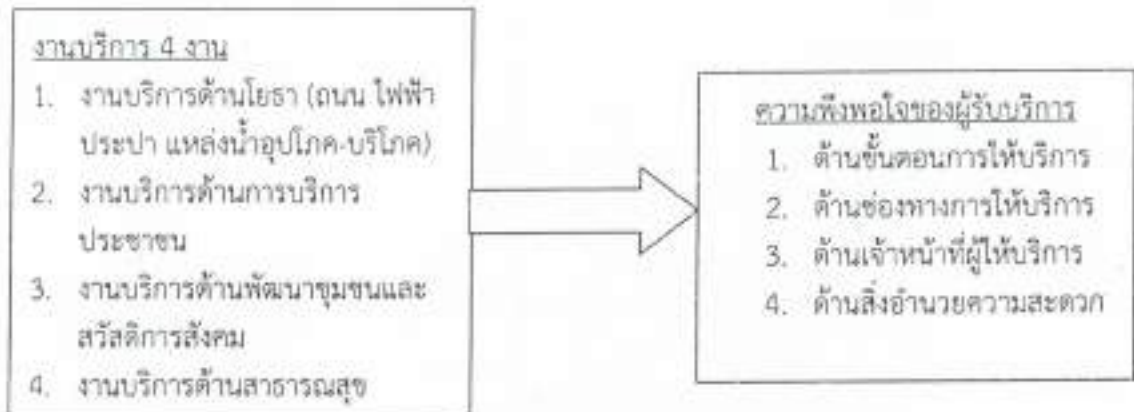
1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร สำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ในปีงบประมาณ 2561

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่เลือกมาเป็นตัวแทนประชากรที่ต้องการศึกษา โดยเป็นประชาชนที่ไปใช้บริการของหน่วยงานในปีงบประมาณ 2561 ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน
2. ขอบเขตด้านตัวแปร
 - 2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ มี 4 ด้าน ได้แก่
 - 2.1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ
 - 2.1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ
 - 2.1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - 2.1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 2.2 งานด้านบริการ มี 4 งาน ได้แก่
 - 2.2.1 งานบริการด้านโยธา (ถนน ไฟฟ้า ประปา แหล่งน้ำอุปโภค-บริโภค)
 - 2.2.2 งานบริการด้านการบริการประชาชน
 - 2.2.3 งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
 - 2.2.4 งานบริการด้านสาธารณสุข

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน โดยใช้แนวคิดการพัฒนา และการสร้างเครื่องมือประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดของ พาราซูรามัน, โซธามอล และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithamal, & Berry, 1990) เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



นิยามศัพท์เฉพาะ

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

2. ช่องทางการให้บริการ หมายถึง วิธีการที่องค์การบริหารส่วนตำบล นำมาใช้เพื่อให้ผู้รับบริการ สามารถเข้าถึงงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย การมีช่องทางให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอต่อการให้บริการ และช่องทางให้บริการนั้นมีความสะดวก รวดเร็วรวมถึงการนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสารสนเทศ ตลอดจนการมีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ

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

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

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

6. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ทำให้ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้นำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี โดยคณะผู้ประเมินได้ศึกษาค้นคว้าวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ดังนี้

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

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1.1 ความหมายของการบริการ

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

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

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

दनัย เทียนพุดม (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. การเต็มใจปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ตั้งสัญญาไว้กับลูกค้า ซึ่งจะชักนำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการ ซ้ำอีก

ในคราวต่อไป

7. การให้ทั้งรูปธรรมและนามธรรมเชิงความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และด้วยอัธยาศัยเป็น พื้นฐานสมาชิก กิจจรวยง (2545 : 11) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น หรืออีกนัยหนึ่งคือ การช่วยเหลือหรืออนุเคราะห์หรือให้ความสะดวก และกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน

ฉัตรพร เสมอใจ (2546, 10) ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า การบริการ เป็นกิจกรรม ประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่จะจัดทา เพื่อเสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นร่วมกับการขายสินค้า

สมิต สัจฉกร (2548 : 13) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือ การดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมียุทธศาสตร์ปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ หรือ การทำประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจเรา ซึ่งเป็นผู้บริการ

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

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

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

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

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

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

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

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

การบริการ คือ กิจกรรมหนึ่ง หรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มากก็น้อยที่จับต้องไม่ได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีเกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ และ/หรือลูกค้ากับบริษัทผลิตราย และ/หรือลูกค้ากับระบบการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า (Gronoos อ้างอิงใน จิตินันท์ . 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 ชูชนะ รุ่งปัจฉิม (2538 : 181) ได้จำแนกความแตกต่างโดยคำนึงถึงเป้าหมายของการบริการเป็นสำคัญแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

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

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

1.3 องค์ประกอบของการบริการ

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

1.3.1 ผู้ให้บริการ ซึ่งในที่นี้หมายถึงทั้งองค์กรที่ประกอบธุรกิจบริการ และบุคลากรหรือพนักงานที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ

1.3.2 กระบวนการในการให้บริการ หรืออีกนัยหนึ่งก็คือวิธีการให้บริการ

1.3.3. ผู้รับบริการ ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ก็ยังมีความแตกต่างกันไปตามประเภทของการบริการ ยกตัวอย่างในเรื่องของผู้รับบริการ หากเป็นการบริการสาธารณะ ผู้รับบริการก็มักหมายถึงประชาชน โดยทั่วไป ในขณะที่การบริการด้านธุรกิจก็จะหมายถึงเฉพาะผู้ที่มาซื้อบริการนั้นๆ

1.4 คุณภาพการบริการ

อิกูธพร กุญเจริญ (2539) กล่าวถึงคุณภาพว่าอาจมีหลายมุมมองที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับว่าใครจะเป็นผู้วิเคราะห์ แต่คุณภาพนั้นต้องสามารถประเมินได้ หรืออาจเขียนออกมาเป็นสูตรได้ว่า

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

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

โดยสรุปแล้วคุณภาพในการบริการหมายถึง ลักษณะเฉพาะหรือลักษณะคุณสมบัติของการบริการที่ตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการบริการ

2. แนวคิดทฤษฎีของการบริการ

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

การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการ งานภาครัฐที่มีฐานคิดที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเหมือนกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่เข้มมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

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

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดติดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

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

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

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

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

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 กฤตย์ , 2538) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ได้รับบริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ

Fitzgerald และ Durant (อ้างใน วิลภา , 2532 : 1111) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงาน โดยมีพื้นฐานที่เกิดจากรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริงซึ่งการประเมินผลนี้แตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgement) กล่าวโดยสรุปการให้บริการสาธารณะ หมายถึง บริการของรัฐที่ได้จัดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ ด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรม

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

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

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

กล่าวโดยสรุป หลักการให้บริการสาธารณะเป็นการให้บริการที่จะต้องคำนึงถึงประชาชนโดยส่วนใหญ่บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

4.1 ความหมายของพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามพจนานุกรมด้านพฤติกรรมศาสตร์ กล่าวว่า เป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดเอมใจ เมื่อความต้องการ หรือแรงจูงใจได้รับการตอบสนอง

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามพจนานุกรมด้านจิตวิทยา เป็นความความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ และความรู้สึกขั้นสุดท้าย เมื่อบรรลุถึงจุดหมายโดยมีแรงกระตุ้น

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

ไพบุลย์ เจริญพานิช (2539 : 6) ให้ความคิดเห็นว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยาใดๆ ต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นนั้นได้

Minn และคณะ (อ้างในปุระชัย , 2531 : 36) กล่าวว่า กระบวนการรับรู้ตีความของบุคคลรวมทั้ง การพัฒนาการของทัศนคติของบุคคล ย่อมแตกต่างกันไปตามภูมิหลัง และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ในการประเมินสิ่งที่รับรู้ นั้นเป็นสิ่งสำคัญ ด้วยเหตุนี้ บุคคลสองคนอยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกัน และภายใต้ สถานการณ์เดียวกันจึงมักเกิดความเข้าใจ และเกิดทัศนคติที่ต่างกันได้

4.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

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

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

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

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

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

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

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

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

ซึ่งหมายถึง แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ต่อการประเมินผลงานขององค์กรที่เกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของคน หรือแรงจูงใจที่บุคคลจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรใดจะเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติขององค์กร หรือการทำงานขององค์กรนั้น รวมทั้ง ความคาดหวังที่เขาหมายไว้ ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ต่อผลงานขององค์กร และได้รับการ ตอบสนองทั้งรูปธรรมและนามธรรมเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะสูง แต่ในทางกลับกัน ถ้ามีทัศนคติในเชิงลบต่องานและการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะต่ำไปด้วย

จากความหมายของความพึงพอใจที่รวบรวมนี้ จะเห็นได้ว่า ส่วนใหญ่จะมีความคิดเห็นคล้ายคลึงกัน ซึ่งพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และเกิดเป็นความพึงพอใจเมื่อได้รับตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ

4.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่อยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ลักษณะบุคคล สภาพทางเศรษฐกิจ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ตลอดจนทรัพยากรต่างๆ ที่จะเอื้ออำนวย นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงองค์ประกอบต่างๆ โดยอาจนำมาพิจารณาได้ดังนี้

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531 : 56) กล่าวว่า พัฒนาการของทัศนคติโดยเฉพาะอย่างยิ่งในรูปของความพึงพอใจ หรือไม่พึงใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ย่อมต้องอาศัยภูมิหลัง และประสบการณ์เป็นพื้นฐานในการประเมินสิ่งที่รับรู้

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

George D. Wagenhim และ John H. Reurink (1991 : 263-266) กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จในการทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจต่อการบริการขององค์กร คือ องค์กรจำเป็นต้องทราบถึงความต้องการของลูกค้า หรือผู้รับบริการ ถึงแม้ว่าความต้องการของลูกค้าจะเป็นเรื่องสลับซับซ้อน และเป็นเรื่องเฉพาะตัว แต่ก็สามารถระบุความต้องการต่างๆไป ของผู้บริการได้ดังนี้

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

6. ความต้องการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง หรือให้มีความผิดพลาดน้อยที่สุด เพราะผลจากความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน จะส่งผลต่อความไว้วางใจ และความเชื่อถือของผู้รับบริการ

7. ความต้องการการบริการที่สุภาพ และเป็นมิตร ผู้ให้บริการควรปฏิบัติต่อผู้มารับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน และอภัยด้วยดี

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

การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

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

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือ จากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้ เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัด และมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

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

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

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี คณะผู้ประเมินได้นำเสนอผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ชัยณรงค์ ปัญหาราช (2552) ศึกษาเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ภาควิชาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมปัญหา และอุปสรรคแนวทางแก้ปัญหาในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตการปกครอง ของเทศบาลเมืองคลองหลวง จังหวัดปทุมธานีโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือจำนวน 370คนในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลผลการวิจัยพบว่า (1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศชาย มีอายุระหว่าง 21-24 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาอาชีวศึกษาชายมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท (2)ระดับปัญหาในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวงประกอบไปด้วยด้านการสำรวจอาณาเขตและจัดตั้งชุมชนด้านการเลือกตั้งและฝึกอบรมคณะกรรมการชุมชนด้านการฝึกอบรม และเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนด้านการสำรวจจัดเก็บบันทึกข้อมูลความจำเป็นขั้นพื้นฐานด้านการสนับสนุน การจัดตั้งกลุ่มอาชีพและองค์กรสตรีด้านการฝึกอาชีพและพัฒนาอาชีพ ด้านการจัดตั้งกลุ่มวิสาหกิจชุมชน และกลุ่มออมทรัพย์ ด้านการจัดประชาคมทำแผนชุมชนด้านการดำเนินการจัดโครงการชุมชนพอเพียงพบว่าภาพรวมในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวงเป็นปัญหาที่ประชาชนต้องการให้พัฒนาอย่างเร่งด่วนตามลำดับ (3)ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าอายุที่ต่างกันมีระดับปัญหาในการพัฒนาชุมชน ของเทศบาลเมืองคลองหลวงที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

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

ให้บริการ ($\bar{X} = 6.16$, ร้อยละ = 76-80), ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 6.13$, ร้อยละ = 76-80), และ ด้านคุณภาพของการให้บริการ, ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 6.10$, ร้อยละ = 76-80)

อาทร ศรราช (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาของท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลโทรงาม อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลโทรงาม 2) เปรียบเทียบคุณลักษณะของประชาชนกับความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละด้านที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลโทรงาม โดยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในตำบลโทรงาม จำนวน 132 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Tukey ผลการวิจัย พบว่า 1) ด้านการบริการภายในอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ด้านการบริการภายนอกโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และด้านสวัสดิการมีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมสุขภาพชีวิต ผู้สูงอายุและการอบรมเสริมสร้างความรู้แก่ อสม. หรือผู้นำชุมชนหรือแกนนำสุขภาพ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลโทรงามแก้ไขและปรับปรุงเรื่องการพัฒนาสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ เป็นต้น 2) ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะของประชาชนกับความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละด้านที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลโทรงาม พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน ด้านการบริการภายนอกมีความแตกต่างกันอย่างน้อย 2 หมู่บ้าน ส่วนความพึงพอใจของประชาชน ด้านการบริการภายในและ ด้านสวัสดิการไม่มีความแตกต่างกัน

อำนาจ บุญรัตน์โมตรี และนิพนธ์ ไตรสรณะกุล (2558) ได้ทำการศึกษาการบริหารงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีการบริหารเทศบาลตามมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า การบริหารงานสาธารณะมีความสำคัญมากในประเทศ ที่มีการปกครองในระบอบประชาธิปไตย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรที่มีบทบาทหลักใน การจัดทำบริการสาธารณะ มีการบริหาร งานบริการสาธารณะท้องถิ่นมีลักษณะแตกต่างจากการบริหารงานบริการสาธารณะของรัฐบาลโดยทั่วไป ทั้งในด้านกระบวนการและผลงาน ซึ่งแนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีการบริหาร เทศบาลตามมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน เป็นแนวทางและการประยุกต์ใช้ในการบริหารงานสาธารณะของเทศบาลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย

1) ความหมายและลักษณะของการบริหารงานท้องถิ่น 2) ระบบมาตรฐานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3) การจัดทำบริการสาธารณะขั้นมาตรฐาน 4) องค์ประกอบของการจัดทำบริการสาธารณะขั้นมาตรฐาน 5) องค์ประกอบของการบริหารเทศบาลตามมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน

บดินทร์ธร บัวรอด (2559) ได้ทำการศึกษา การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเมืองที่น่าอยู่และยั่งยืน พบว่า กลยุทธ์ในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อความเป็นเมืองที่น่าอยู่และยั่งยืน โดยในอดีตที่ผ่านมาั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

มีบทบาทหน้าที่ในการกวาดถนน ตูคส้วม เก็บขยะ ลอกคูคลอง จนกระทั่งช่วงยุคสมัยเปลี่ยนแปลงไป องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนบนพื้นฐานของความพึงพอใจในการให้บริการระดับสูงสุด กลยุทธ์ในการจัดบริการสาธารณะ เพื่อให้เมืองมีความน่าอยู่และยั่งยืน สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับแต่ละพื้นที่ ประกอบไปด้วย การควบคุมปัจจัยนำเข้า การบริหารจัดการพลังงาน การนำกลับมาใช้ใหม่ การจัดวางผังเมือง การบริหารจัดการระบบการจราจร การจัดสรรพื้นที่สีเขียวเพื่อเสริมสร้างสุขภาพที่ดี การมีส่วนร่วมของประชาชนจะช่วยให้พัฒนาระบบ การจัดบริการสาธารณะเพื่อความเป็นเมืองที่น่าอยู่และยั่งยืนประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง คณะผู้ประเมินกำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองทาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี มีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง 4 องค์ประกอบ คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ และนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงบรรยาย คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามหัวข้อต่อไปนี้

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

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจนี้ คือ ประชาชนที่ไปใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี

กลุ่มตัวอย่างที่เลือกมาเป็นตัวแทนประชากรที่ต้องการศึกษา โดยเป็นประชาชนที่ไปใช้บริการของหน่วยงาน ในปีงบประมาณ 2561 ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยการแจกและเก็บแบบสอบถามจากประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวน 400 คน ประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จำนวน 4 งานบริการ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 แบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามสร้างขึ้นตามแนววัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยจะเป็นคำถามปลายปิด และเป็นคำถามแบบมาตราประเมินค่า โดยแบบสอบถาม แบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

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

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน 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) ตามแบบของลิเคิร์ต (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

สำหรับเกณฑ์ในการประเมินค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ได้นำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ของเบสท์และคาร์ทน์ (Best & Kahn, 1993) ดังนี้

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

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามที่ใช้การสำรวจโดยมีคณะทำงานสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การประเมินในครั้งนี้จะทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจและสำหรับสถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งทำตามข้อมูลดังนี้

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

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน ต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้การหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคำตอบแต่ละข้อและแต่ละด้าน แล้วแปลผลตามเกณฑ์ของเบสท์และคาร์ทน์ (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 ข้อมูลการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการสรุปจากความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ในเรื่องจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้มาใช้บริการรู้สึกประทับใจที่สุด จุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยการวิเคราะห์เนื้อหา(Content Analysis) และสรุปเป็นแบบพรรณนา

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายแบ่งออกเป็น 6 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านโยธา(ถนน ไฟฟ้า ประปา แหล่งน้ำอุปโภค-บริโภค)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านการบริการประชาชน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 6 การพรรณนาความคิดเห็น

เพื่อความสะดวกในการเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้สำรวจได้นำอักษรย่อและสัญลักษณ์ทางสถิติมาใช้ดังนี้

\bar{X} = ค่าคะแนนเฉลี่ย (Means)

S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

N = จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

การนำเสนอค่า (\bar{X}) ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี พิจารณาโดยค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามเทียบกับคะแนนเฉลี่ยตามเกณฑ์ ดังนี้

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

ตอนที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวม

ตารางที่ 1 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล (N=400)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	189	47.2
หญิง	211	52.8
รวม	400	100.0
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	26	6.5
21-30 ปี	80	20.0
31-50 ปี	178	44.5
51-60 ปี	88	22.0
60 ปีขึ้นไป	28	7.0
รวม	400	100.0
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	58	14.5
มัธยมศึกษาตอนต้น	130	32.5
มัธยมปลาย/ปวช.	103	25.7
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	79	19.8
ปริญญาตรี	30	7.5
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.0
รวม	400	100.0
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	15	3.7
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	88	22.0
เกษตรกร	151	37.8
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	31	7.8
นักเรียน/นักศึกษา	12	3.0
รับจ้างทั่วไป	80	20.0
แม่บ้าน/ท่อบ้าน/เกษียณ	23	5.7
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.8 มีอายุอยู่ในช่วง 31-50 ปี ร้อยละ 44.5 ระดับการศึกษา มัธยมปลาย/ปวช. ร้อยละ 25.8 มีอาชีพ เกษตรกร ร้อยละ 37.8

ตารางที่ 2 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามงานบริการ

งานบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
งานบริการด้านโยธา (ถนน ไฟฟ้า ประปา แหล่งน้ำอุปโภค-บริโภค)	100	25.0
งานบริการด้านการบริการประชาชน	100	25.0
งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	100	25.0
งานบริการด้านสาธารณสุข	100	25.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 4 งานบริการ คือ งานบริการด้านโยธา(ถนน ไฟฟ้า ประปา แหล่งอุปโภค-บริโภค) งานบริการด้านการบริการประชาชน งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานบริการด้านสาธารณสุข มีจำนวนเท่ากัน คือ ร้อยละ 25.0

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ (N=400)

งานบริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
งานบริการด้านโยธา (ถนน ไฟฟ้า ประปา แหล่งน้ำอุปโภค-บริโภค)	99.8	4.99	0.07	มากที่สุด
งานบริการด้านการบริการประชาชน	99.6	4.98	0.08	มากที่สุด
งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	93.6	4.68	0.46	มากที่สุด
งานบริการด้านสาธารณสุข	99.4	4.97	0.16	มากที่สุด
รวม	98.2	4.91	0.19	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ทั้ง 4 งานบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.2(\bar{X} =4.91) หากพิจารณาแต่ละงานบริการพบว่าผู้รับบริการ มีความพึงพอใจสูงสุดคืองานบริการด้านโยธา(ถนน ไฟฟ้า ประปา แหล่งน้ำอุปโภค-บริโภค) อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.8(\bar{X} =4.99) รองลงมาคืองานบริการด้านการบริการประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.6(\bar{X} =4.98) งานบริการด้านสาธารณสุข ร้อยละ 99.4(\bar{X} =4.97) และงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 93.6(\bar{X} =4.96)

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

รายการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการ	98.4	4.92	0.23	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	97.4	4.87	0.27	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	98.6	4.93	0.13	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	98.2	4.91	0.04	มากที่สุด
รวม	98.2	4.91	0.08	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมทุกประเด็น อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.2(\bar{X} =4.91) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.6(\bar{X} =4.93) รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.4(\bar{X} =4.92) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.2(\bar{X} =4.91) และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านโยธา (ถนน ไฟฟ้า ประปา แหล่งน้ำอุปโภค-บริโภค)
 ตารางที่ 5 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล (N=100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	45	45.0
หญิง	55	55.0
รวม	100	100.0
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	0	0.0
21-30 ปี	8	8.0
31-50 ปี	62	62.0
51-60 ปี	26	26.0
60 ปีขึ้นไป	4	4.0
รวม	100	100.0
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	7	7.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	8	8.0
มัธยมปลาย/ปวช.	31	31.0
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	37	37.0
ปริญญาตรี	17	17.0
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.0
รวม	100	100.0
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	7	7.0
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	19	19.0
เกษตรกร	30	30.0
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	5	5.0
นักเรียน/นักศึกษา	7	7.0
รับจ้างทั่วไป	21	21.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	11	11.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.0 มีอายุอยู่ในช่วง 31-50 ปี ร้อยละ 62.0 ระดับการศึกษา อนุปริญญา/ปวท./ปวส. ร้อยละ 37.0 มีอาชีพ เกษตรกร ร้อยละ 30.0

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=100)
ในภาพรวม งานบริการด้านโยธา (ถนน ไฟฟ้า ประปา แหล่งน้ำอุปโภค-บริโภค)

รายการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการ	99.8	4.99	0.11	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	99.6	4.98	0.15	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	100.0	5.00	0.00	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	100.0	5.00	0.02	มากที่สุด
รวม	99.8	4.99	0.07	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.8 เมื่อพิจารณาตามประเด็นความพึงพอใจพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.6

ตารางที่ 7-10 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ
จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจเป็นรายข้อ งานบริการด้านโยธา (ถนน ไฟฟ้า ประปา แหล่งน้ำอุปโภค-
ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ(N=100)

ขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	100.0	5.00	0.00	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	99.6	4.98	0.14	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	99.8	4.99	0.10	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	99.8	4.99	0.10	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	99.8	4.99	0.10	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมต่อความต้องการของ	99.2	4.96	0.20	มากที่สุด
รวม	99.8	4.99	0.11	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.8 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ข้อ 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ 4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง รวมทั้งข้อ 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.8

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ(N=100)

ช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	99.2	4.96	0.20	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	99.6	4.98	0.14	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	99.4	4.97	0.17	มากที่สุด
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	99.8	4.99	0.10	มากที่สุด
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	99.6	4.98	0.14	มากที่สุด
รวม	99.6	4.98	0.15	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.6 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ มีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.8 รองลงมาคือ ข้อ 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว รวมทั้งข้อ 5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.6

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(N=100)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	100.0	5.00	0.00	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	100.0	5.00	0.00	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่	100.0	5.00	0.00	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	100.0	5.00	0.00	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	100.0	5.00	0.00	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	100.0	5.00	0.00	มากที่สุด
รวม	100.0	5.00	0.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 100.0 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่ 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ รวมทั้งข้อ 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 100.0

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(N=100)

สิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	100.0	5.00	0.00	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	99.8	4.99	0.10	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	100.0	5.00	0.00	มากที่สุด
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	100.0	5.00	0.00	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	100.0	5.00	0.00	มากที่สุด
รวม	100.0	5.00	0.02	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 100.0 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย 4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย 3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ 4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย และข้อ 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ข้อ 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.8

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านการบริการประชาชน

ตารางที่ 11 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล (N=100)

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ			
ชาย		59	59.0
หญิง		41	41.0
รวม		100	100.0
อายุ			
อายุไม่เกิน 20 ปี		0	0.0
21-30 ปี		30	30.0
31-50 ปี		53	53.0
51-60 ปี		15	15.0
60 ปีขึ้นไป		2	2.0
รวม		100	100.0
การศึกษา			
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน		3	3.0
มัธยมศึกษาตอนต้น		25	25.0
มัธยมปลาย/ปวช.		35	35.0
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.		26	26.0
ปริญญาตรี		11	11.0
สูงกว่าปริญญาตรี		0	0.0
รวม		100	100.0
อาชีพ			
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ		7	7.0
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ		34	34.0
เกษตรกร		20	20.0
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท		23	23.0
นักเรียน/นักศึกษา		1	1.0
รับจ้างทั่วไป		13	13.0
แม่บ้าน/ท้อบ้าน/เกษียณ		2	2.0
รวม		100	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศชาย ร้อยละ 59.0 อายุอยู่ในช่วง 31-50 ปี ร้อยละ 53.0 ระดับการศึกษา มัธยมปลาย/ปวช. ร้อยละ 35.0 และมีอาชีพ ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ ร้อยละ 34.0

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

รายการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการ	99.6	4.98	0.11	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	99.2	4.96	0.19	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	100.0	5.00	0.02	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	100.0	5.00	0.00	มากที่สุด
รวม	99.6	4.98	0.08	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือด้าน ขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.6

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

ขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	99.8	4.99	0.10	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	99.0	4.95	0.22	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	100.0	5.00	0.00	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	100.0	5.00	0.00	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	99.6	4.98	0.14	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมต่อความต้องการของ	99.0	4.95	0.22	มากที่สุด
รวม	99.6	4.98	0.11	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และข้อ 4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ข้อ 1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.8

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ(N=100)

ช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	99.0	4.95	0.22	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	99.0	4.95	0.22	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	99.2	4.96	0.20	มากที่สุด
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	99.6	4.98	0.14	มากที่สุด
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	99.4	4.97	0.17	มากที่สุด
รวม	99.2	4.96	0.19	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.6 รองลงมาคือ ข้อ 5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.4

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(N=100)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	100.0	5.00	0.00	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	100.0	5.00	0.00	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่	99.8	4.99	0.10	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	100.0	5.00	0.00	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	100.0	5.00	0.00	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	100.0	5.00	0.00	มากที่สุด
รวม	100.0	5.00	0.02	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 100.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ และข้อ 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ข้อ 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.8

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(N=100)

สิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	100.0	5.00	0.00	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	100.0	5.00	0.00	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	100.0	5.00	0.00	มากที่สุด
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	100.0	5.00	0.00	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	100.0	5.00	0.00	มากที่สุด
รวม	100.0	5.00	0.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 100.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย 3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ 4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย และข้อ5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 100.0

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
 ตารางที่ 17 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล (N=100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	31	31.0
หญิง	69	69.0
รวม	100	100.0
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	4	4.0
21-30 ปี	23	23.0
31-50 ปี	41	41.0
51-60 ปี	28	28.0
60 ปีขึ้นไป	4	4.0
รวม	100	100.0
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	26	26.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	63	63.0
มัธยมปลาย/ปวช.	10	10.0
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	0	0.0
ปริญญาตรี	1	1.0
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.0
รวม	100	100.0
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0	0.0
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	3	3.0
เกษตรกร	63	63.0
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	2	2.0
นักเรียน/นักศึกษา	1	1.0
รับจ้างทั่วไป	27	27.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	4	4.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 17 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 69.0 อายุอยู่ในช่วง 51-60 ปี ปีร้อยละ 41.0 ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 63.0 และมีอาชีพ เกษตรกร ร้อยละ 63.0

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ในภาพรวม งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการ	95.2	4.76	0.42	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	91.4	4.57	0.49	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.4	4.72	0.45	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	93.0	4.65	0.48	มากที่สุด
รวม	93.6	4.68	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6 เมื่อพิจารณาเป็นราย
ด้านพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.2
รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.4

ตารางที่ 19-22 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ
จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจเป็นรายข้อ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ(N=100)

ขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	96.4	4.82	0.39	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	92.4	4.62	0.49	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	97.4	4.87	0.34	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	95.0	4.75	0.44	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	95.4	4.77	0.42	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของ	94.6	4.73	0.45	มากที่สุด
รวม	95.2	4.76	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.2 และเมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก
ที่สุด ร้อยละ 97.4 รองลงมาคือ ข้อ 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว อยู่ในระดับมาก
ที่สุด ร้อยละ 96.4

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ(N=100)

ช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	89.6	4.48	0.50	มาก
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	91.6	4.58	0.50	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	92.4	4.62	0.49	มากที่สุด
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	90.8	4.54	0.50	มากที่สุด
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	92.4	4.62	0.49	มากที่สุด
รวม	91.4	4.57	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 91.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ และข้อ 5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.4 รองลงมาคือ ข้อ 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 91.6

ตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(N=100)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.4	4.67	0.47	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	95.4	4.77	0.42	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่	95.6	4.78	0.42	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	94.6	4.73	0.45	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	94.2	4.71	0.46	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	93.6	4.68	0.47	มากที่สุด
รวม	94.4	4.72	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.6 รองลงมาคือ ข้อ 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.4

ตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(N=100)

สิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	93.0	4.65	0.48	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	92.8	4.64	0.48	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	93.6	4.68	0.47	มากที่สุด
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	93.0	4.65	0.48	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	93.0	4.65	0.48	มากที่สุด
รวม	93.0	4.65	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6 รองลงมาคือ ข้อ 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย 4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย รวมทั้งข้อ 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.0

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 23 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล (N=100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	54	54.0
หญิง	46	46.0
รวม	100	100.0
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	22	22.0
21-30 ปี	19	19.0
31-50 ปี	22	22.0
51-60 ปี	19	19.0
60 ปีขึ้นไป	18	18.0
รวม	100	100.0
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	22	22.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	34	34.0
มัธยมปลาย/ปวช.	27	27.0
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	16	16.0
ปริญญาตรี	1	1.0
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.0
รวม	100	100.0
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1	1.0
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	32	32.0
เกษตรกร	38	38.0
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	1	1.0
นักเรียน/นักศึกษา	3	3.0
รับจ้างทั่วไป	19	19.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	6	6.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 23 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศชาย ร้อยละ 54.0 อายุอยู่ในช่วง อายุไม่เกิน 20 ปี และ 31-50 ปี ร้อยละ 22.0 ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 34.0 และมีอาชีพ เกษตรกร ร้อยละ 38.0

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

รายการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการ	99.2	4.96	0.23	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	99.0	4.95	0.27	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	100.0	5.00	0.02	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	99.6	4.98	0.14	มากที่สุด
รวม	99.4	4.97	0.16	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.4 เมื่อพิจารณาเป็นราย
ด้านพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก
ที่สุด ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.6

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

ขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	99.2	4.96	0.24	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	99.0	4.95	0.26	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	99.4	4.97	0.22	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	99.6	4.98	0.14	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	99.4	4.97	0.22	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของ	99.0	4.95	0.30	มากที่สุด
รวม	99.2	4.96	0.23	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.2 และเมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมาก
ที่สุด ร้อยละ 99.6 รองลงมาคือ ข้อ 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ
รวมทั้งข้อ 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ
99.4

ตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ(N=100)

ช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	99.2	4.96	0.20	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	99.0	4.95	0.26	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	99.0	4.95	0.26	มากที่สุด
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	99.0	4.95	0.30	มากที่สุด
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	98.8	4.94	0.31	มากที่สุด
รวม	99.0	4.95	0.27	มากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.0 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ข้อ 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว 3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ รวมทั้งข้อ 4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.0

ตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(N=100)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	100.0	5.00	0.00	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	100.0	5.00	0.00	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่	99.8	4.99	0.10	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	100.0	5.00	0.00	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	100.0	5.00	0.00	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	100.0	5.00	0.00	มากที่สุด
รวม	100.0	5.00	0.02	มากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 100.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี รวมทั้งข้อ 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ และข้อ 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ข้อ 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.8

ตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(N=100)

สิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกรับบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	99.2	4.96	0.20	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	99.4	4.97	0.17	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	99.6	4.98	0.14	มากที่สุด
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	99.8	4.99	0.10	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	99.8	4.99	0.10	มากที่สุด
รวม	99.6	4.98	0.14	มากที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย และข้อ 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.8 รองลงมาคือ ข้อ 3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.6

ตอนที่ 6 การพรรณนาความคิดเห็นในข้อเสนอแนะของประชาชนผู้มาใช้บริการ

1. "จุดเด่น" ของการให้บริการที่ท่านรู้สึกประทับใจที่สุด

- ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น

2. "จุดที่ควรปรับปรุง" ของการให้บริการ

- ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น

3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ มุ่งศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี โดยจะเสนอผลการประเมินตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. วัตถุประสงค์
2. วิธีการดำเนินงาน
3. สรุปผล
4. อภิปรายผล
5. ข้อเสนอแนะ

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี

2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี

2. วิธีดำเนินงาน

การประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ในครั้งนี้ ได้สำรวจความคิดเห็นจากเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยเป็นประชาชนที่ไปใช้บริการของหน่วยงานในปีงบประมาณ 2561 จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด มี 3 ตอน คือตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้แบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการมาใช้บริการ และตอนที่ 3 คือข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ คำนวณหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. สรุปผล

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลการวิเคราะห์สรุปได้ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัย พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าร้อยละ จากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.6
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 98.4
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.2
4. ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.4

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามงาน ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของทั้ง 4 งาน ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมของระดับความพึงพอใจของทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับร้อยละ ความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. งานบริการด้านโยธา(ถนน ไฟฟ้า ประปา แหล่งน้ำอุปโภค-บริโภค) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 99.8
2. งานบริการด้านการบริการประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 99.6
3. งานบริการด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 99.4
4. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 93.6

เมื่อรวมเฉลี่ยทุกงานบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.2

4. อภิปรายผล

จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวม 4 งานบริการ คือ 1)งานบริการด้านโยธา(ถนน ไฟฟ้า ประปา แหล่งน้ำอุปโภค-บริโภค) 2)งานบริการด้านการบริการประชาชน 3)งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ4)งานบริการด้านสาธารณสุข พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.2 แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดี การให้บริการทั่วถึง เป็นกลาง ยุติธรรม

ให้ความเสมอภาคยึดหลักและปัจจัยในการให้บริการประชาชนเป็นส่วนประกอบ ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บังเกิดผลแก่ส่วนรวมอย่างจริงจังทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับความสะดวกและรวดเร็วตรงกับความต้องการ และได้รับความสบายใจ สอดคล้องกับหลักการบริการสาธารณะ และตรงกับความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี อีกทั้งมีความใส่ใจให้ความสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชน สอดคล้องกับพินล เมฆสวัสดิ์ (2550 : 11) ได้กล่าวถึงคุณภาพบริการหมายถึง การส่งมอบบริการที่ดีเหมาะสมทั้งเวลาสถานที่รูปแบบลักษณะทางจิตวิทยาโดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อสนองตอบความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการมีความประทับใจด้านบวกและอยากกลับมาใช้บริการอีกรวมทั้งอยากบอกต่อไปถึงผู้อื่นในทางที่ดีซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริการที่ดีด้วย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับที่ คอรัลและเบเวอร์ทัน (Corral & Brewerton, 1999 : 16) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ว่าหมายถึงลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับข้อกำหนดหรือความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้บริการอันจะนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจทุกครั้งที่มาใช้บริการที่จัดตั้งนั้นที่ เดชะคุปต์ (2538 : 8) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำ ที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ในความหมายนี้ครอบคลุมการบริการทุกด้านไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไปหรือการบริการเชิงพาณิชย์ และสอดคล้องกับ ว.วชิรเมธี (2552 : 17 - 18) กล่าวว่า การบริการ คือ งานของเรา คนทำงาน ทุกคนควรรู้ และมีหัวใจบริการ (Service Mind) เป็นอันดับหนึ่ง การบริการจึงเป็นหัวใจหลักของ การทำงาน หากเราทำให้คนอื่นรู้สึกแย่ เราควรรู้สึกแย่มากกว่า เพราะเขาจะแย่จากเราครั้งเดียวทำให้จดจำจนวันตาย ตรงกันข้ามถ้าเขาประทับใจเราแม้ครั้งเดียวที่พบกันก็จะประทับใจไปจนวันตายเช่นเดียวกัน ดังนั้น การให้บริการนี้เป็นหัวใจของคนทำงาน บางครั้งไม่ได้ใช้เพียงฝีมือ แต่ต้องใช้หัวใจของการเป็นนักบริการด้วย นอกจากนี้ เพทศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์(2536 :13) ได้กล่าวว่าการที่บุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะ เป็นของรัฐ หรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ จากผลการวิจัย พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานีมีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ควรสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่ออำนวยการรักษา ระดับการบริการที่ดีและยั่งยืนไว้

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสม สำหรับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี รวมทั้งปัญหา และอุปสรรคในการให้บริการอย่างเป็นระบบเพื่อยกระดับการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

เอกสารอ้างอิง

เอกสารอ้างอิง

- กนิษฐา วิสม.(2552) ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน เขตเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2540). "ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ" ในเอกสารการสอน ชุด วิชาจิตวิทยาบริการ หน่วยที่ 1 : นนทบุรี สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2549). การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- คนัย เทียนพูน. (2545). การออกแบบและพัฒนาความรู้ในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : นาโคงต้า จำกัด.
- ศิษณุทัศน์ พิษยประภาพัฒน์.(2558) คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- นายิกา เด็ดขุนทด.(2549). "ห้องสมุดกับการบริการคุณภาพ." วารสารอินฟอรมเมชัน 13(2). 70-84. กรกฎาคม-ธันวาคม.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก(ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ : สำนักนายกรัฐมนตรี.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- พิรสิทธิ์ คำวนศิลปี. (2541). การบริการสู่ความเป็นเลิศ. หนังสือที่ระลึกประจำปี เล่มที่ 10. กรุงเทพฯ. สถาบันข้าราชการพลเรือน.
- มนัสวี ธาดาสิทธิ์ และคนอื่น ๆ. (2545). การบริการอย่างมีคุณภาพ. กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์ แมกโปรคอนซัลแทนต์.
- ว.วชิรเมธี. (2552) "งานสัมฤทธิ์ ชีวิตรื่นรมย์" กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ปราณ พับลิชชิ่ง จำกัด.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2544). คุณภาพคือความยั่งยืน. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- วิลาวรรณ แสงประดับเพชร. (2557). คุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีของนักศึกษาภาคปกติ ปีการศึกษา 2556. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543) คุณภาพในงานบริการ 1 พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.
- สมิต สังฆกร. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2555). สร้างชีวิต สร้างธุรกิจ ด้วยการบริการ. กรุงเทพฯ : คอนเซ็ปท์พรีนซ์ จำกัด.
- สมหมาย เบี้ยถนอม. (2551). ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจาก มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. นครปฐม : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดลับไม่ลับการตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ยูบีซีแอล บุกส์.

- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหาร การศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม
- สุขุม นวลสกุล. (2538). การทำงานที่ดีต้องมีหัวใจบริการ. กรุงเทพฯ : อรรถมณี.
- สุดาดวง เรืองรุจิระ. (2541). หลักการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : ประกายพริก.
- สุมาลี สังข์ศรี. (2546). การจัดการศึกษานอกระบบด้วยวิธีการศึกษาทางไกลเพื่อการศึกษาตลอดชีวิต : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เนนทบุรี.
- เสวี วงษ์มณฑา. (2542). กลยุทธ์การตลาดการวางแผนการตลาด. กรุงเทพฯ: อีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- สมคิด จุมทอง. (2528). ความคิดเห็นของผู้บริหารและอาจารย์ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตการศึกษา 6. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภนิตย์โชค รัตนชัย. (2536). การปรับปรุงคุณภาพการบริการ. กรุงเทพ: โอเดียนสโตร์.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดสัทธมนกิจ. (2548). จิตวิทยาการบริการ (Service Psychology Comprehension Strategies and Trend). กรุงเทพฯ : เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- อุกฤษฏ์ ทรงชัยสงวน. (2543). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- Applewhite, P. B. (1965). *Organization Behavior Englewood Cliffs. New York :* Prentice Hall.
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing management: Analyzing consumer marketing and Buyer behavior (The Millennium). New Jersey: Prentice Hall*
- Millet, John D.1954. *Management in the Public Service.* New York : McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, : 41 - 50.
- Parasuraman, Berry and Zeithaml. 1990. "Understanding Customer Expectations of Service." *Sloan Management Review*.
- Stanton, E. J. (1994). *Personnel Management Competencies of Selected Public School Superintendents.* Doctoral dissertation, Education of doctor, Education Administartion. University of South Dakota

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ มุ่งศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี โดยจะเสนอผลการประเมินตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. วัตถุประสงค์
2. วิธีการดำเนินงาน
3. สรุปผล
4. อภิปรายผล
5. ข้อเสนอแนะ

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการ ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี

2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี

2. วิธีดำเนินงาน

การประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ในครั้งนี้ ได้สำรวจความคิดเห็นจากเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยเป็นประชาชนที่ไปใช้บริการของหน่วยงานในปีงบประมาณ 2561 จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด มี 3 ตอน คือตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้แบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการมาใช้บริการ และตอนที่ 3 คือข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ คำนวณหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. สรุปผล

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลการวิเคราะห์สรุปได้ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัย พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าร้อยละ จากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.6
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 98.4
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.2
4. ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.4

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามงาน ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของทั้ง 4 งาน ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมของระดับความพึงพอใจของทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับร้อยละ ความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. งานบริการด้านโยธา(ถนน ไฟฟ้า ประปา แหล่งน้ำอุปโภค-บริโภค) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 99.8
2. งานบริการด้านการบริการประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 99.6
3. งานบริการด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 99.4
4. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 93.6

เมื่อรวมเฉลี่ยทุกงานบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.2

4. อภิปรายผล

จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวม 4 งานบริการ คือ 1)งานบริการด้านโยธา(ถนน ไฟฟ้า ประปา แหล่งน้ำอุปโภค-บริโภค) 2)งานบริการด้านการบริการประชาชน 3)งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ4)งานบริการด้านสาธารณสุข พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.2 แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดี การให้บริการทั่วถึง เป็นกลาง ยุติธรรม

ให้ความเสมอภาคยึดหลักและปัจจัยในการให้บริการประชาชนเป็นส่วนประกอบ ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บังเกิดผลแก่ส่วนรวมอย่างจริงจังทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับความสะดวก และรวดเร็ว ตรงกับความต้องการ และได้รับความสบายใจ สอดคล้องกับหลักการ บริการสาธารณะ และตรงกับความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี อีกทั้งมีความใส่ใจให้ความสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชน สอดคล้องกับพินล เมทสวีสตี (2550 : 11) ได้กล่าวถึงคุณภาพบริการหมายถึงการส่งมอบบริการที่ตีเหมาะสมทั้งเวลาสถานที่รูปแบบลักษณะทางจิตวิทยาโดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อสนองตอบความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการมีความประทับใจด้านบวกและอยากกลับมาใช้บริการอีกรวมทั้งอยากบอกต่อไปถึงผู้อื่นในทางที่ดีซึ่งส่งผลกระทบต่อด้านบวกต่อภาพลักษณ์ของบริการที่ดีด้วย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับที่คอร์รอลและเบเวอร์ตัน (Corral & Brewerton, 1999 : 16) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ว่าหมายถึงลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับข้อกำหนดหรือความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้บริการอันจะนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจทุกครั้งที่มาใช้บริการที่จัดตั้งนั้นที่ เดชะคุปต์ (2538 : 8) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำ ที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ในความหมายนี้ครอบคลุมการบริการทุกด้านไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไปหรือการบริการเชิงพาณิชย์ และสอดคล้องกับว.วชิรเมธี (2552 : 17 - 18) กล่าวว่า การบริการ คือ งานของเรา คนทำงาน ทุกคนควรรู้ และมีหัวใจบริการ (Service Mind) เป็นอันดับหนึ่ง การบริการจึงเป็นหัวใจหลักของ การทำงาน หากเราทำให้คนอื่นรู้สึกแย่ เราควรรู้สึกแย่มากกว่า เพราะเขาจะแย่จากเราครั้งเดียวทำให้จดจำจนวันตาย ตรงกันข้ามถ้าเขาประทับใจเราแม้ครั้งเดียวที่พบกันก็จะประทับใจไปจนวันตายเช่นเดียวกัน ดังนั้น การให้บริการนี้เป็นหัวใจของคนทำงาน บางครั้งไม่ได้ใช้เพียงฝีมือ แต่ต้องใช้หัวใจของการเป็นนักบริการด้วย นอกจากนี้ เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์(2536 :13) ได้กล่าวว่าการที่บุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะ เป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ จากผลการวิจัย พบว่า องค์กรบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานีมีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ควรสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่ออำนวยการรักษา ระดับการบริการที่ดีและยั่งยืนไว้
2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสม สำหรับการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี รวมทั้งปัญหา และอุปสรรคในการให้บริการอย่างเป็นระบบเพื่อยกระดับการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ผนวก



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี
งานบริการด้าน.....ประจำปีงบประมาณ 2561

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ใน ที่ท่านต้องการหรือเติมคำลงในช่องว่าง

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ไม่เกิน 20 ปี

2. 21-30 ปี

3. 31-50 ปี

4. 51-60 ปี

5. 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน

2. มัธยมศึกษาตอนต้น

3. มัธยมปลาย/ปวช.

4. อนุปริญญา/ปวท./ปวส.

5.ปริญญาตรี

6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

2. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ

3. เกษตรกร

4. พนักงานบริษัท

5. นักเรียน/นักศึกษา

6. รับจ้างทั่วไป

7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ

ขอขอบคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม 😊

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

3.1 "จุดเด่น" ของการให้บริการที่ท่านรู้สึกประทับใจที่สุด.....

3.2 "จุดที่ควรปรับปรุง" ของการให้บริการ.....

3.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน
 วันที่ ... ๒๒/๖/๕๑
 วันที่ ... ๐๘ ต.ค. ๒๕๕๑
 เวลา ... ๑๑.๐๑ น.

10



ที่ ศธ 0522.01(20)/ 1075

ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. อุดรธานี
 บ้านคำกั้ง หมู่ 10 ต.บ้านจั่น
 อ.เมือง จ.อุดรธานี 41000

20 กันยายน 2551

เรื่อง ขอส่งผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ฯ จำนวน 2 เล่ม

ตามที่หน่วยงานของท่าน ได้มอบหมายให้ ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. อุดรธานี ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน นั้น

บัดนี้ ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. อุดรธานี ได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วจึงขอส่งรายงานผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ดังกล่าวมาพร้อมหนังสือฉบับนี้ ทั้งนี้มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเป็นเงินจำนวนเงิน 10,000.-บาท (หนึ่งหมื่นบาทถ้วน) โดยจ่ายเป็นเงินสดหรือจ่ายเช็ค ในนามมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ
 - ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. อุดรธานี
 - ส่งเอกสารให้ อบจ. หนองหาน
 - ส่งเอกสารให้ อบต. บ้านจั่น

ขอแสดงความนับถือ

ย.ล. ช.ค.

(นางเยียรอง ไชยรัตน์)

ผู้อำนวยการศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. อุดรธานี

(นางวันดา ปะทะวะ)
 หัวหน้าสำนักงาน

งานอำนวยการและธุรการ

โทรศัพท์ 0 4229 2496-500

โทรสาร 0 4229 2494

(นางสาวสิริกร แก้วเจริญ)
 บัณฑิตองค์การบริหารส่วนตำบล

(นางบัวเงิน วัฒนกันเมือง)

นางองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ			<p>1. ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่าง ๆ</p> <p>พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมิน โดยการจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ ทั้งนี้ต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน เช่น</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) งานด้านบริการกฎหมาย (2) งานด้านทะเบียน (3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (5) งานด้านการรักษาความสะอาดในสาธารณะ (6) งานด้านการศึกษา (7) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (8) งานด้านรายได้หรือภาษี (9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (10) งานด้านสาธารณสุข (11) งานด้านอื่น ๆ <p>ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานอย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ (3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก <p>☒ เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุตามข้อมูล เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจจากสถาบันการศึกษา ▶ แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน ▶ สถานที่ เอกสาร หรือหลักฐานที่แสดงถึงความพึงพอใจ ▶ ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ
<input checked="" type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป 98.2	10	10	
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 95	9		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 90	8		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 85	7		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 80	6		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 75	5		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 70	4		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 65	3		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 60	2		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 55	1		
<input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50	0		



๒๕ ๖๕

(นางเชิรยง ไชยรัตน์)

ผู้อำนวยการศูนย์วิจัยพัฒนาฯ ๖๓๓ ๓๓๓-๓

ศธ ๐๕๒๒.๐๑(๒๐)/ ๑๐๗๕



ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. อุตรธานี
หมู่ที่ ๓๐ ต.บ้านจั่น อ.เมือง
จ.อุตรธานี ๔๓๐๐๐

หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อรับรองว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัด
อุตรธานี ได้คะแนนการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล ตามตัวชี้วัดที่ ๓
มิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โดยภาพรวม ได้คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ
๓๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒ พิจารณาตามงานบริการได้ดังนี้

งานบริการด้านโยธา(ถนน ไฟฟ้า ประปา แหล่งน้ำอุปโภค-บริโภค)ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๙.๘

งานบริการด้านการบริการประชาชน ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๙.๖

งานบริการด้านสาธารณสุข ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๙.๔

งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๓.๖

ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓

๒๒ ๒๕

(นางเขียรยง ไชยรัตน์)

ผู้อำนวยการศูนย์วิทยพัฒนา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อุตรธานี

ที่ ศธ 0522.01(20)/ 1๐75



ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. อุตรธานี
บ้านคำกั้ง หมู่ 10 ต.บ้านจั่น
อ.เมือง จ.อุตรธานี 41000

20 กันยายน 2561

เรื่อง ขอส่งผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลหนองหาน

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ฯ จำนวน 2 เล่ม

ตามที่หน่วยงานของท่าน ได้มอบหมายให้ ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. อุตรธานี ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน นั้น

บัดนี้ ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. อุตรธานี ได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วจึงขอส่งรายงานผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ดังกล่าวพร้อมหนังสือฉบับนี้ ทั้งนี้มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเป็นเงินจำนวนเงิน 10,000.-บาท (หนึ่งหมื่นบาทถ้วน) โดยจ่ายเป็นเงินสดหรือจ่ายเช็ค ในนามมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นางเจียรอง ไชยรัตน์)

ผู้อำนวยการศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. อุตรธานี

งานอำนวยการและธุรการ

โทรศัพท์ 0 4229 2496-500

โทรสาร 0 4229 2494

บันทึกตกลงการจ้าง

เลขที่.....

บันทึกตกลงฉบับนี้ทำขึ้น ระหว่าง.....

เมื่อวันที่.....เดือน..... พ.ศ. 2561 โดย.....

ตำแหน่ง..... ซึ่งต่อไปในบันทึกตกลงนี้ เรียกว่า "ผู้ว่าจ้าง" ฝ่ายหนึ่ง กับ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ 9/9 หมู่ที่ 9 ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดย นางเอียงรอง ไชยรัตน์ ตำแหน่งผู้อำนวยการศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. อุตรธานี ผู้มีอำนาจลงนามผูกพันปรากฏตามหนังสือมอบอำนาจ ลงวันที่ 6 มิถุนายน 2561 เลขทะเบียนผู้เสียภาษีอากร 099-4-00024169-1 ซึ่งต่อไปในบันทึกตกลงนี้เรียกว่า "ผู้รับจ้าง" อีกฝ่ายหนึ่ง

ทั้งสองฝ่ายได้ตกลงกันมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้ว่าจ้างตกลงจ้างและผู้รับจ้างตกลงรับจ้าง จ้างเหมาบริการสำรวจ และประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ..... ประจำปี 2561 โดย ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.อุตรธานี เป็นผู้ดำเนินการ เป็นเงิน 10,000.- บาท(หนึ่งหมื่นบาทถ้วน) โดยวิธีตกลงราคา โดยกำหนดแล้วเสร็จสมบูรณ์ภายในวันที่.....เดือน..... พ.ศ. 2561

ข้อ 2. หากผู้รับจ้างทำงานไม่แล้วเสร็จภายในกำหนด ตามข้อ 1 ผู้รับจ้างจะต้องเสียค่าปรับเป็นรายวัน วันละ.....บาท(.....) จนถึงวันที่ส่งมอบงาน

ข้อ 3. เมื่อผู้รับจ้างได้รับมอบงานแล้ว หากมีเหตุชำรุดเสียหายเกิดขึ้นแก่งานจ้างภายใน 1 เดือน นับถัดจากวันที่ได้มอบงาน ซึ่งความชำรุดบกพร่อง หรือเสียหายนั้นเกิดจากความบกพร่องของผู้รับจ้างจะเป็นโดยทำให้ไม่เรียบร้อย หรือใช้สิ่งไม่ดี หรือทำไม่ถูกต้องตามหลักวิชาการก็ตาม ผู้รับจ้างจะต้องรีบทำการแก้ไขให้เป็นที่ยอมรับร้อย ภายในระยะเวลาที่ผู้ว่าจ้างกำหนดโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น

บันทึกตกลงฉบับนี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความตรงกัน ทั้งสองฝ่ายได้อ่านและเข้าใจข้อความโดยตลอดแล้วจึงได้ลงลายมือชื่อพร้อมประทับตรา(ถ้ามี) ไว้เป็นสำคัญต่อพยานและต่างยึดถือไว้ฝ่ายละฉบับ

(ลงชื่อ).....ผู้ว่าจ้าง
(.....)

(ลงชื่อ).....ผู้รับจ้าง
(นางเอียงรอง ไชยรัตน์)

(ลงชื่อ).....พยาน
(.....)

(ลงชื่อ).....พยาน
(.....)