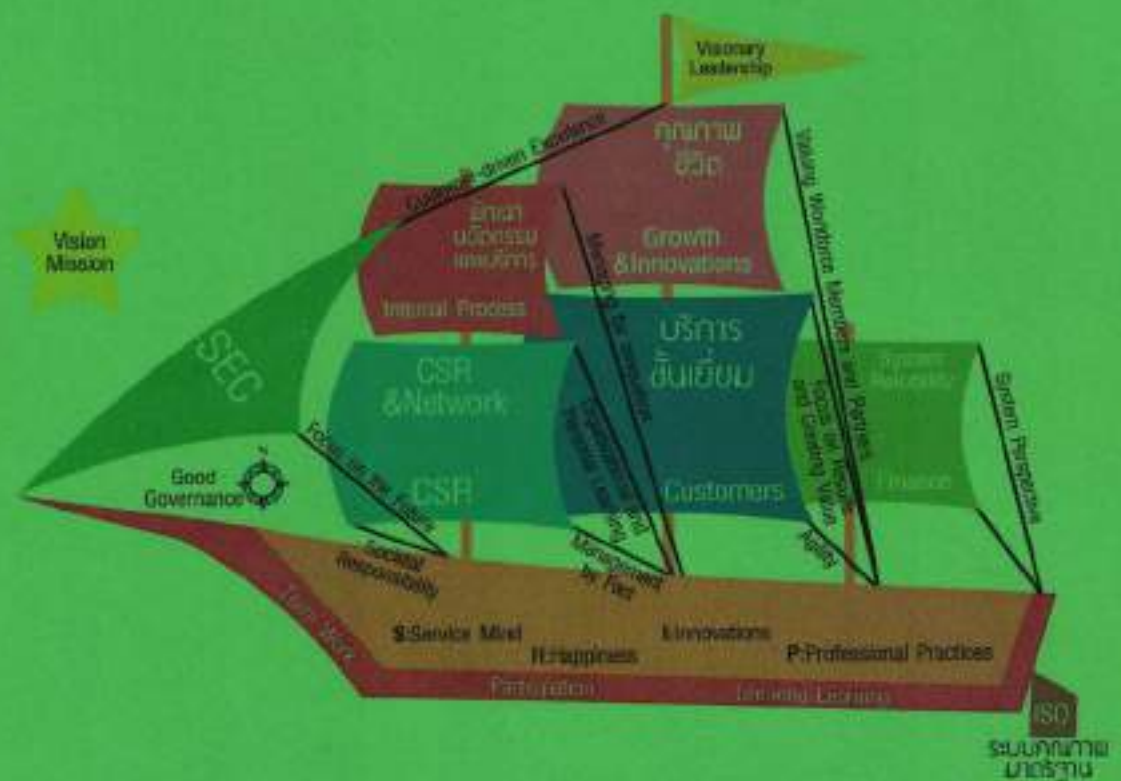




รายงานผลการประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ 2562



ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. อุดรธานี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

องค์การบริหารส่วนตำบลหนอง
รับที่.....
วันที่ ๒๖ ก.ย. ๕๗
เวลา ๑๓.๓๐ น.



ที่ อว 0502.01(20)/1107

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

6 กันยายน 2562

เรื่อง ขอส่งผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน

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 ในนามมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางรณิศา งามศรีวง)
ผู้อำนวยการศูนย์วิทยพัฒนา

เรียน นายก อบต. หนองหาน
สคช. ขอส่งผลการสำรวจและ
ประเมินความพึงพอใจของผู้
รับบริการ
จ.สุโขทัย
นาง

ขอแสดงความนับถือ

๒๓ ๒๓

(นางเยียรยง ไชยรัตน์)

ผู้อำนวยการศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. อุดรธานี

(นายวิไลชัย อโงอศรีวง)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน

งานอำนวยการและธุรการ
โทรศัพท์ 0 4229 2496-500
โทรสาร 0 4229 2494

(นางสาวสิริกร แก้วเจริญ)
ผู้อำนวยการบริหารส่วนตำบลหนองหาน

(นางรณิศา งามศรีวง)
ผู้อำนวยการศูนย์วิทยพัฒนา

อว ๐๖๐๒.๐๓(๒๐)/๑๑๐๖



ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. อุตรธานี
หมู่ที่ ๓๐ ต.บ้านจั่น อ.เมือง
จ.อุตรธานี ๕๓๐๐๐

หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อรับรองว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองทาน อำเภอหนองทาน จังหวัดอุตรธานี ได้คะแนนการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล ตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ โดยภาพรวม ได้คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๒ พิจารณาตามงานบริการได้ดังนี้

งานบริการด้านสาธารณสุข การบริหารจัดการขยะ ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๔๘.๒

งานบริการด้านโยธา (ถนน ไฟฟ้า ประปา แหล่งอุบโภค-บริโภค) ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๔๘.๐

งานบริการด้านการบริหารงบประมาณและบริการประชาชน ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๔๖.๔

งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๔๖.๒

ให้ไว้ ณ วันที่ ๖ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๒

๒๖ ๖๕

(นางเสีรยง ไชยรัตน์)
ผู้อำนวยการศูนย์วิทยพัฒนา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อุตรธานี

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

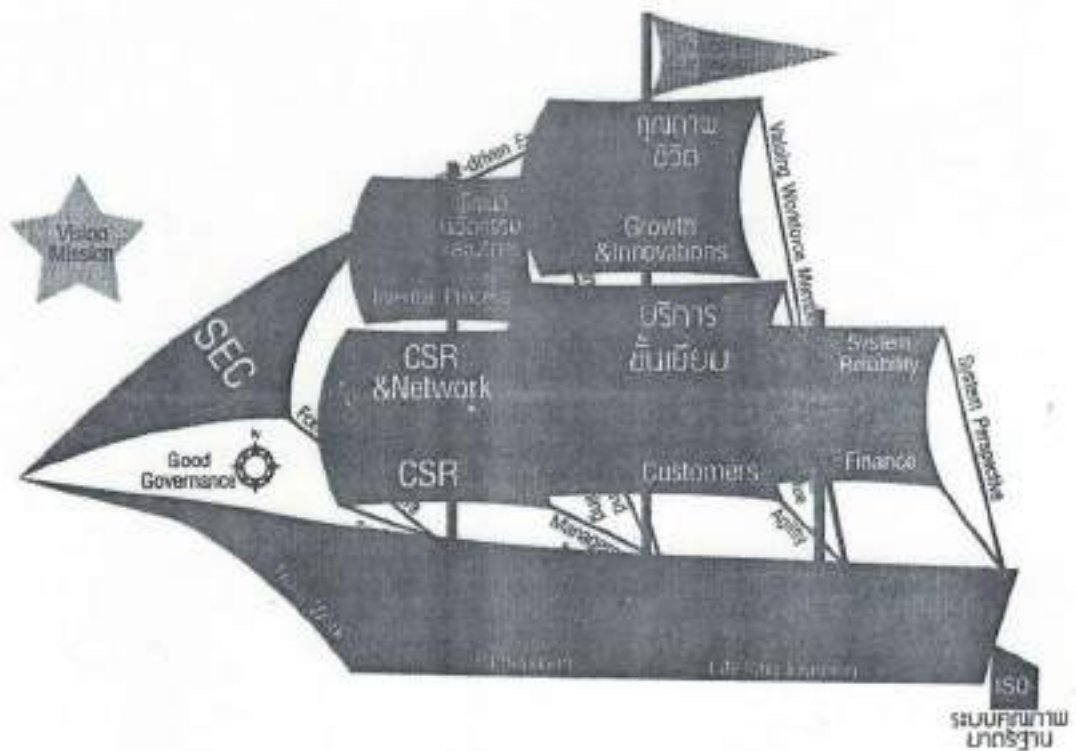
ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ			1. ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่าง ๆ
<input checked="" type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป 97.2	10	10	พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 95	9		เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับ
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 90	8		บริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการ
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 85	7		ประเมิน โดยการจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจาก
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 80	6		ภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ ทั้งนี้ต้อง
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 75	5		มีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน เช่น
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 70	4		(1) งานด้านบริการกฎหมาย
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 65	3		(2) งานด้านทะเบียน
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 60	2		(3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 55	1		(4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
<input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50	0		(5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
			(6) งานด้านการศึกษา
			(7) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
			(8) งานด้านรายได้หรือภาษี
			(9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
			(10) งานด้านสาธารณสุข
			(11) งานด้านอื่น ๆ
			ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน
			อย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมิน
			ประกอบด้วย
			(1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
			(2) ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ
			(3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
			(4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
			๕ เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของ
			ตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุตามข้อมูล เช่น
			▶ หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึง
			พอใจจากสถาบันการศึกษา
			▶ แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน
			▶ สถานที่ เอกสาร หรือหลักฐานที่แสดงถึงความพึงพอใจ
			▶ ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
			สาธารณะ



ผอ. ชอ
นางเสี่ยวอง ไชยรัตน์
ผู้อำนวยการศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. อธิการ



รายงานผลการประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ 2562



ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. อุดรธานี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การประเมินผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจและสำหรับสถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.2 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของความพึงพอใจ ดังนี้

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.8

1.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.8

1.3 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.0

1.4 ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.4

2. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ทั้ง 4 งานบริการ โดยเรียงตามลำดับร้อยละของความพึงพอใจ ดังนี้

2.1 งานบริการด้านสาธารณสุข การบริหารจัดการขยะ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.2

2.2 งานบริการด้านโยธา (ถนน ไฟฟ้า ประปา แหล่งอุปโภค-บริโภค) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.0

2.3 งานบริการด้านการบริหารงบประมาณและบริการประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.4

2.4 งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.2

สรุป องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี เป็นองค์กรที่มีศักยภาพ ให้ความสำคัญ และใส่ใจในงานบริการเป็นอย่างดี ควรดำรงรักษาระดับการบริการที่ดี และยั่งยืนไว้ และควรพัฒนางานด้านการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.2 ระดับคะแนน 10 คะแนน

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

นางเยียรยง ไชยรัตน์
ผู้อำนวยการศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. อุดรธานี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

2562

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก-ข
บทที่ 1 บทนำ	
- ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
- วัตถุประสงค์	3
- ขอบเขตการประเมิน	3
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
- แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	6
- แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	13
- แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	24
- แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	28
- งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
- ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	37
- เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	37
- การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล	38
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล และข้อเสนอแนะ	
- ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี	39
เอกสารอ้างอิง	60
ภาคผนวก	
แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี	63

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยยึดหลักการปกครองตามกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 บัญญัติไว้ในมาตรา 2 ว่า ประเทศไทยมีการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 249 ภายใต้บังคับมาตรา 1 ให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามวิธีการและรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ ประกอบกัน มาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจการมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติการจัดทำบริการสาธารณะและกิจการมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจการมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

การประเมินผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการขอกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นของพนักงานส่วนตำบลเป็นกรณีพิเศษ สำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง ประจำปีงบประมาณ 2562 ตามมติที่ 2 มติด้านคุณภาพการให้บริการ 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

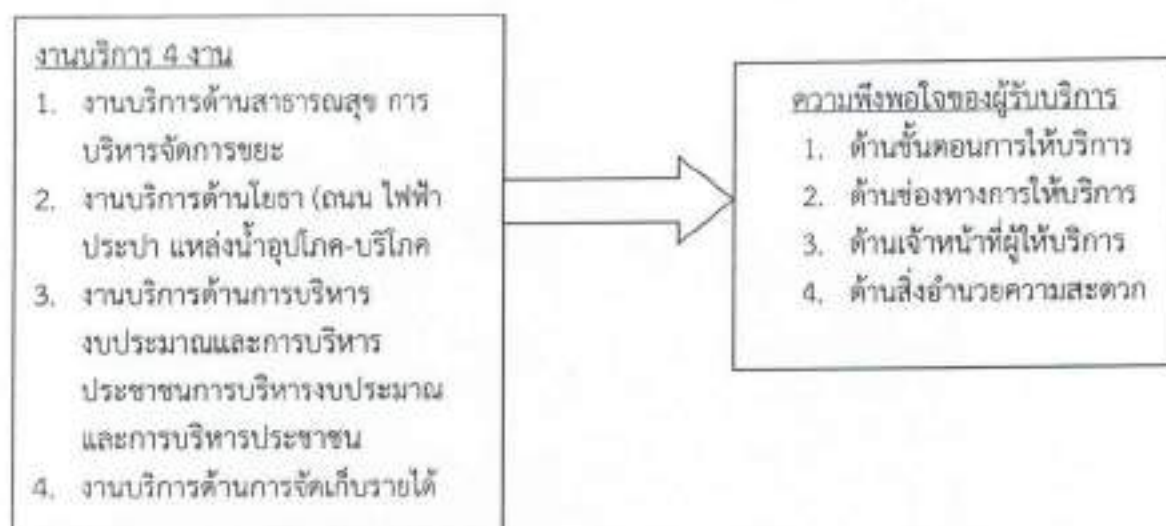
1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร สำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ในปีงบประมาณ 2562

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่เลือกมาเป็นตัวแทนประชากรที่ต้องการศึกษา โดยเป็นประชาชนที่ไปใช้บริการของหน่วยงานในปีงบประมาณ 2562 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 งานบริการด้านสาธารณสุข การบริหารจัดการขยะ
 - 2.2.2 งานบริการด้านโยธา (ถนน ไฟฟ้า ประปา แหล่งน้ำอุปโภค-บริโภค)
 - 2.2.3 งานบริการด้านการบริหารงบประมาณและการบริหารประชาชน
 - 2.2.4 งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองทาน อำเภอหนองทาน จังหวัดอุดรธานี โดยใช้แนวคิดการพัฒนา และการสร้างเครื่องมือประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดของพาราซูรามัน, ไซธามาล และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithamal, & Berry, 1990) เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



นิยามศัพท์เฉพาะ

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

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

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

4. สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง วัสดุ อุปกรณ์ที่จัดเตรียมไว้ให้แก่ผู้เข้ารับบริการ ซึ่งมีอยู่อย่างเพียงพอและทันสมัยตลอดจนการจัดบริหารของส่วนงานบริการและภายในองค์การบริหารส่วนตำบล อย่างเพียงพอ สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายประชาสัมพันธ์ป้ายแสดงสถานที่บอกจุดบริการชัดเจน 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

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี โดยคณะผู้ประเมินได้ศึกษาค้นคว้าวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ดังนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้ ความหมายของการบริการ การบริการ (Service) มีนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการบริการได้ให้ ความหมายไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2542 ได้ให้คำจำกัดความของ คำว่า "การบริการ" หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ เป็นต้น จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2538 : 8) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนอง ความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคล นั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกันในความหมายนี้ครอบคลุมการบริการทุกด้านไม่จำเป็นจะเป็นการบริการทั่วไปหรือการบริการเชิงพาณิชย์ นอกจาก คำว่า "การบริการ" ยังมีคำอื่นที่เกี่ยวข้องกับการบริการเชิงพาณิชย์และ พบใช้บ่อย ดังนี้ ผู้ให้บริการ (Service Provider) หมายถึง ผู้ที่ดำเนินงานเกี่ยวข้องกับการนำเสนอสินค้าหรือบริการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ ซึ่งครอบคลุมทั้ง ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ (Service Manager) และผู้ปฏิบัติงานบริการ หรือพนักงานบริการ (Service Personnel) ผู้รับบริการ (Customer) หมายถึง ผู้ที่แสดงความต้องการซื้อสินค้าหรือบริการ หรืออาจเรียกว่า ผู้บริโภค (Consumer) ซึ่งมีความหมายใกล้เคียงกัน กล่าวคือ ผู้ที่มีความต้องการใช้ สินค้าหรือบริการ

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539 : 6 - 7) ให้ความหมายของบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม และการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้ หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและ

มีความตั้งใจในการส่งมอบ บริการ ส่วนความหมายของการบริการในเชิงวิชาการ คือ กิจกรรมทางเศรษฐกิจ ผลิตผลออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ หรือสิ่งประเทืองหรือเอื้ออำนวยทางจิตวิทยา ส่วนความหมายของการบริการในเชิงการใช้หรือ การบริโภค คือ สิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น และจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันที

คณีย์ เทียนพุก (2545 : 11 - 12) กล่าวถึงการบริการว่า หมายถึง

1. การสนองตอบความต้องการแก่ผู้รับ ผู้ซื้อ ทั้งเชิงรูปธรรม และนามธรรม
2. การปฏิบัติให้เกิดความสมดุลระหว่างการให้ และการรับ
3. การแลกเปลี่ยนในส่วนที่ขาดแคลนของแต่ละฝ่าย
4. การใช้ความมีอัธยาศัย ควบคุมไปกับความสะอาด รวดเร็ว และถูกต้องแก่ผู้รับบริการ
5. การไม่เอาเปรียบ และไม่ถือโอกาสแสวงหาประโยชน์จากผู้รับบริการในทุกสถานะ
6. การเต็มใจปฏิบัติตามเงื่อนไขดังที่สัญญาไว้กับลูกค้า ซึ่งจะชักนำให้ลูกค้ากลับมาใช้

บริการ ซ้ำอีกในคราวต่อไป

7. การให้ทั้งรูปธรรมและนามธรรมเชิงความสะอาด รวดเร็ว ถูกต้อง และด้วยอัธยาศัย เป็นพื้นฐาน

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

สุขุม นวลสกุล(2538 : 16) กล่าวว่า "คำว่าบริการน่าจะเป็นคำที่มีคุณค่าและชวนให้ภูมิใจ เพราะคำว่าบริการนั้นหมายถึงการทำประโยชน์ให้กับคนอื่น ให้คนอื่นมีความสุขและพอใจ และผู้ให้บริการน่าจะมีมีความสุขที่ตนเองมีคุณค่า ซึ่งเมื่อตั้งอุดมการณ์ในการทำงานไว้ว่างานของเราคืองานบริการ ผู้บริการจำเป็นจะต้องหาความรู้มาให้บริการกับลูกค้าและก่อให้เกิดแห่งความมั่นคงแก่องค์กร ดังนั้นงานบริการคือการทำให้ลูกค้าพอใจ"

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548 : 18) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การกระทำใดๆ เพื่อช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น โดยเป็น การปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่อย่างมีเมตตาจิต

วชิรเมธี (2552 : 17 - 18) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ คือ งานของเรา คนทำงาน ทุกคนควรรู้ และมีหัวใจบริการ (Service Mind) เป็นอันดับหนึ่ง การบริการจึงเป็นหัวใจหลักของการทำงาน หากเราทำให้คนอื่นรู้สึกแย่ เราควรรู้สึกแย่มากกว่า เพราะเขาจะแย่จากเราครั้งเดียวทำให้จดจำจนวันตาย ตรงกันข้ามถ้าเขาประทับใจเราแม้ครั้งเดียวที่พบกันก็จะประทับใจไปจนวันตายเช่นเดียวกัน ดังนั้น การให้บริการนี้เป็นหัวใจของคนทำงาน บางครั้งไม่ได้ใช้เพียงฝีมือ แต่ต้องใช้หัวใจของการเป็นนักบริการด้วย

สมิต สัจฉกร (2555 : 17) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือ การทำประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจเรา ซึ่งเป็นผู้บริการ

จากความหมายบริการที่กล่าวมา สามารถสรุปได้ว่า บริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการอำนวยความสะดวกต่อผู้อื่นด้วยความเต็มใจ มีความเท่าเทียมกัน และไม่แสวงหาประโยชน์จากผู้รับตามเป้าหมายและความตั้งใจในบริการ

ความสำคัญของการบริการ

กุศล สุนทรธาดา และวรัชย์ ทองไทย (2539 : 33) กล่าวว่า คุณภาพการบริการของสถาน บริการเป็นปัจจัยที่สำคัญอันหนึ่งที่จูงใจให้ผู้รับบริการมาใช้บริการหรือกลับมาใช้บริการใหม่ ณ สถานบริการ แห่งนั้นอีก

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539 : 14) กล่าวถึง คุณภาพของการบริการ คือ ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้าและระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

สมิต สัจฉุกร (2542 : 14-15) ได้พิจารณาความสำคัญเกี่ยวกับการบริการ โดยได้พิจารณาไว้ใน 2 ด้าน ดังนี้

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร

บริการที่ดีนั้นจะส่งผลให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดี ได้แก่ ความคิดและความรู้สึก ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวกคือความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

- 1.1 มีความชื่นชอบและชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- 1.2 มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 1.3 มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- 1.4 มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
- 1.5 มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- 1.6 มีความกักตื้อหน่วยงานที่ให้บริการ
- 1.7 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2. ถ้าบริการไม่ดีจะเกิดผลอย่างไร

บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

- 2.1 มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- 2.2 มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 2.3 มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
- 2.4 มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
- 2.5 มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
- 2.6 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 27-28) ได้กล่าวถึงจุดสำคัญของการบริการดังต่อไปนี้ คือ

1. ความตรงต่อเวลา ผู้ที่ได้รับบริการจะเอาใจใส่มาก สำหรับเรื่องของความตรงต่อเวลาของการบริการ ธุรกิจที่ต้องให้ความสำคัญในเรื่องนี้ คือ ธุรกิจรับเหมาก่อสร้างธุรกิจรับตกแต่งภายใน

เนื่องจากการส่งมอบงานมักช้ากว่ากำหนด การให้บริการต้องมีความตรงต่อเวลาในการส่งมอบหรือตามสัญญา โดยในกรณีของรถยนต์นั่งส่วนบุคคลนั้นก็เป็นอย่างหนึ่งที่ต้องอาศัยความตรงต่อเวลา เพราะความล่าช้าของงานย่อมหมายถึงความสะดวกสบายของผู้เป็นเจ้าของรถยนต์ในการเดินทาง มักจะใช้รถยนต์เป็นประจำเมื่อขาดรถยนต์เพราะจะต้องนำไปเข้ารับบริการและให้บริการที่ล่าช้า จะทำให้ผู้บริโภคมีทัศนคติความพึงพอใจ

2. การบริการที่ดีจะต้องผูกใจคน การให้บริการที่ดีไม่ใช่เพียงแค่ทำให้ผู้บริโภคมีความพึงพอใจในสินค้าเท่านั้น แต่จะต้องทำให้การติดต่อระหว่างบุคคลง่ายขึ้น

3. ความทันทีทันใด เมื่อผู้บริโภคต้องการสินค้าใดผู้ชายจะต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้านั้นไว้ทันทีโดยไม่ต้องให้ผู้บริโภคต้องคอยนาน

4. สร้างความประทับใจของการบริการคุณภาพความรู้สึกประทับใจทำให้เกิดความรู้สึกต้องการจะต้องกลับมาใช้บริการอีก

5. ต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ แก้ไขข้อบกพร่องให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

6. ต้องแสวงหาเทคโนโลยีเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้บริโภคสะดวกสบายขึ้น

7. ต้องมีการรับประกันสินค้า หรือบริการเพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความมั่นใจว่าจะได้ของดีกลับไปและคุ้มค่ากับเงินที่ต้องจ่าย

8. การบริการที่ดีต่อคือ บริการที่มีความไวต่อความรู้สึกของผู้บริโภค ต้องฝึกหัดตัวเองให้ไวต่อการสังเกตให้รู้ว่าผู้บริโภคต้องการอะไร

9. ต้องรักษาคำมั่นสัญญา

10. ต้องมีเวลาให้กับผู้บริโภค

11. ต้องมีความรวดเร็ว บริการที่ดีวิธีการทำงานต้องมีความว่องไวกระฉับกระเฉงและเห็นคุณค่าความสำคัญในเวลาของผู้บริโภคเป็นหลัก

12. ต้องมีคำตอบที่แม่นยำให้กับผู้บริโภค

13. บริการที่ดีต้องมีความสุข มีมารยาททั้งตงาม และมีวาจาไพเราะอ่อนหวาน

โซธามอล, เบอร์รี่ และพาราซุรามาน(Zeithamal, Berry & Parasuraman อ้างถึงใน กัลยา ตำรังศักดิ์, 2544 : 12) กล่าวว่า คุณภาพการบริการในมุมมองของผู้รับบริการ หมายถึง ส่วนต่างระหว่างความหวังหรือปรารถนาในคุณภาพการ บริการกับคุณภาพการบริการที่ได้รับรู้ ตามผลการวิจัย ได้อธิบาย รูปแบบของการบริการที่เกี่ยวกับการกำหนดคุณภาพและอุปสรรคที่ทำให้ การบริการไม่เป็นไปตามความ คาดหวังของผู้รับบริการ โดยศึกษาจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและสนทนากลุ่ม ได้เกณฑ์ 10 ประการ ในการกำหนดคุณภาพการบริการและได้พัฒนาปรับปรุงใหม่ ในปี 1988 โดยสรุปเป็น 5 หมวด มีรายละเอียด ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility)

การบริการที่ดีควมมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นต้องแสดงให้เห็น ผู้รับบริการเห็นได้ชัดเจน เช่น ลักษณะอาคาร สถานที่ ลักษณะบุคลิกของผู้ให้บริการ มีที่จอดรถ อุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพียงพอ

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability)

ความสามารถในการปฏิบัติงานให้บริการ ได้ตามสัญญา ถูกต้อง แม่นยำ บริการตรง ความความต้องการ มีความสม่ำเสมอ เหมาะสม สร้างความเชื่อถือไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ

3. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)

ความเต็มใจ และมีความพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือหรือทำบริการแก่ผู้รับบริการ โดยทันที ซึ่งผู้มารับบริการจะได้รับความสะดวกและรวดเร็ว

4. ความเชื่อมั่น (Assurance)

ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ความสามารถในงานที่ทำ มีทักษะในการทำงานตอบสนอง ความต้องการของผู้มารับบริการ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี แสดงออกถึงความใส่ใจ ได้แก่ การให้ความสำคัญ ให้เกียรติแก่ ผู้รับบริการ การปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเปิดเผยเป็นกันเอง ความมี อยุธยาเยื่อเพื่ออาหาร ทำให้ผู้รับบริการเชื่อถือและความรู้สึกปลอดภัยในการมาใช้บริการ

5. การเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ (Empathy)

ผู้ให้บริการต้องเอาใจใส่ สนใจ เข้าใจถึงจิตใจ ของผู้มารับบริการ การตัดสินใจผู้รับบริการ ว่าดี ไม่ดี ง่ายหรือฉลาด ไม่ใช่ หน้าที่ของผู้ให้บริการ การเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการประกอบไป ด้วยการติดต่อสื่อสาร ที่เหมาะสม การอำนวยความสะดวกให้สามารถเข้าถึงบริการได้โดยสะดวก ความเข้าใจและ รู้จักผู้รับบริการ

มบัศรี ธาดาสิ และคณะ (2545 : 6) กล่าวว่า คุณภาพ หมายถึง การผลิตสินค้าให้ได้ ตามข้อกำหนด (Specification) ที่ผู้ผลิตกำหนดขึ้น คุณภาพตามความหมายนี้ใช้ได้ดีในภาวะที่มี การผลิตน้อยกว่า ความต้องการในตลาด ต่อมาเมื่อภาวะการแข่งขันรุนแรงขึ้น ผู้ผลิตมีมากในขณะที่ ผู้บริโภคมีจำกัด ประกอบ กับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีแห่งการกระจายข่าวสารข้อมูลทำให้ลูกค้า มีทางเลือกมากขึ้น และมีความ ต้องการหลากหลาย คำว่า คุณภาพ จึงมีความหมายรวมไปถึงสิ่งที่ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้ ยังมีการวิจัยตลาด หรือความต้องการของลูกค้าก่อนออกแบบผลิตภัณฑ์ และเสนอบริการ ดังนั้น คุณภาพ คือ ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นเหตุผลที่ทำให้ ลูกค้าเลือกซื้อหรือใช้บริการ สินค้าหรือบริการมีคุณลักษณะที่ดีแต่ไม่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือไม่ สามารถสร้าง ความพึงพอใจให้ลูกค้าได้ถือว่าไม่ได้คุณภาพ คุณภาพที่เกิดจากความต้องการของลูกค้า แบ่งเป็น ประเภทใหญ่ ๆ ได้ดังนี้

1. ด้านเทคนิค เช่น ลักษณะทางกายภาพและความสามารถในการใช้งาน
2. ด้านจิตวิทยา เช่น ความสวยงาม การออกแบบ รสชาติ ยี่ห้อ
3. คุณภาพที่มีความสัมพันธ์กับเวลา เช่น การบำรุงรักษา อายุการใช้งาน
4. ความผูกพันหลังการขาย เช่น การรับประกัน การบริการหลังการขาย
5. ด้านจิตใจ เช่น ความจริงใจ ความซื่อสัตย์ ความสุภาพอ่อนน้อม

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548 : 39) ให้ความหมายคุณภาพของ การบริการหมายถึง ความคาดหวังของผู้รับบริการหลังจากใช้สินค้าหรือบริการต่าง ๆ

ลักษณะของการบริการ

ธน ธนาพงศธร (2528) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการโดยทั่วไปมีหลักการในการ บริการที่ควรคำนึงถึง ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่ องค์การจัดขึ้นให้ นั้น จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่ บุคคลใดหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มีใช้ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และ เท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความปลอดภัย คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก คือ บริการที่จัดให้ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก และยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือ ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

นอกจากนี้ จิตตินันท์ เศรษฐบุตร (2538 : 8 - 10) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริการไว้ 3 ประเด็น คือ ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ และความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ

1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการ ต่างๆ หลากหลายมากขึ้น จากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขัน ตลอดเวลา ทั้งในด้านการดำรงชีวิตและการทำงานอาชีพ จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่อง ต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไป เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข กล่าวคือ

1.1 ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล การบริการในรูปแบบของการจัดการบริการเชิงพาณิชย์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้บริโภค ทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และจิตใจ

1.2 ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เมื่อลูกค้าได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการบริการนั้น ซึ่งประสิทธิภาพของการให้บริการที่มีคุณภาพย่อม ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมีความสุข ทั้งนี้ การให้บริการจะต้องไม่ยุ่งยาก เป็นการอำนวยความสะดวก และตอบสนองสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการได้อย่างแท้จริง

2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการ หรือผู้บริหารการบริการ มีดังนี้

2.1.1 ช่วยเพิ่มผลกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจ การบริการที่ดีจะเป็นตัวสร้างผลกำไรระยะยาวได้เป็นอย่างดี

2.1.2 ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ การแสดงออกถึงความเอาใจใส่ และเห็นความสำคัญของผู้ซื้อตลอดระยะเวลาการให้บริการ และการเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ซื้อหรือลูกค้า สิ่งเหล่านี้ย่อมสร้างความพึงพอใจ และความประทับใจแก่

ลูกค้า ซึ่งจะมีส่วนทำให้ลูกค้าติดใจ และเกิดการพูดกันต่อๆ ไปในกลุ่มลูกค้า (World of Mouth) เป็นการประชาสัมพันธ์ภาพพจน์ให้เกิดความน่าเชื่อถือมากขึ้น

2.1.3 ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าไปจากธุรกิจ ธุรกิจใดที่คำนึงถึง ความสำคัญของการบริการและส่งเสริมการบริการที่ดีมีคุณภาพ ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เมื่อลูกค้าแน่ใจว่าสินค้าหรือบริการที่เขาจะตัดสินใจซื้อ มีการบริการที่ดีกว่าสินค้าหรือ บริการอื่นๆ การตกลงใจซื้อเขาจะกระทำได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะลูกค้าที่มีการซื้อซ้ำ หรือซื้อซ้ำเพิ่มขึ้นโดยไม่ลังเล รวมทั้งแนะนำลูกค้ารายใหม่ให้อีกด้วย

2.1.4 ช่วยรักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานกับธุรกิจ การให้บริการที่ดีย่อมสร้างความพึงพอใจและรักษาลูกค้าให้ผูกพันกับธุรกิจซึ่งส่งผลให้ธุรกิจมีกำไรสูงและสามารถจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงานในอัตราสูงได้ พนักงานก็จะเกิดความพอใจ ไม่คิดที่จะเปลี่ยนใจไปทำงานที่อื่น

3. ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ การขยายตัวของอุตสาหกรรม การบริการในช่วงที่ผ่านมาได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นในหลายสาขาอาชีพ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการบริการของผู้บริโภค การประกอบอาชีพบริการจึงเป็นอาชีพที่สำคัญ ดังนี้

3.1 ช่วยให้มีอาชีพและรายได้ ธุรกิจบริการตระหนักถึงความสำคัญ ของพนักงานบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า ทำให้มีการฝึกอบรมพนักงานให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่คุณภาพ

3.2 ช่วยสร้างโอกาสในการเสนอขาย โดยทั่วไปลูกค้ามักมีความรู้ เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ค่อนข้างจำกัด ในแง่ของเทคโนโลยีการผลิต หรือประสิทธิภาพการ ใช้งานของสินค้าต่างๆ แต่ลูกค้าจะทราบเงื่อนไขการบริการต่างๆ ที่ผู้ขายเสนอให้ และสามารถนำมาเปรียบเทียบประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการได้ทันที โอกาสที่ พนักงานบริการจะขายสินค้าหรือบริการทำได้ง่าย และสะดวกขึ้น ดังนั้น การบริการนับว่าเป็นกิจกรรมที่เอื้อประโยชน์ต่อสังคมปัจจุบันอย่างมาก ทั้งใน ด้านการค้าเงินชีวิตของผู้บริโภค และการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการทั้งหลาย ผู้บริโภค จำเป็นต้องพึ่งพาสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่างๆ การแข่งขันทางเศรษฐกิจให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกในตลาดการค้าเสรี ทำให้ผู้ประกอบการต้องหันมาให้ความสำคัญกับ การบริการอย่างจริงจัง จึงจะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสบผลสำเร็จในที่สุด

วีรพงษ์ เถลิงจิระรัตน์(2539 : 17) ได้นำเสนอลักษณะของงานบริการไว้ดังนี้

1. Reliability หรือความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ
2. Responsiveness หรือความตอบสนอง/การสนองตอบต่อความต้องการหรือความรู้สึกลูกค้า
3. Competence หรือความสามารถ/สมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ถูกต้องเหมาะสม และเชี่ยวชาญจริงจัง
4. Access หรือการเข้าถึงง่าย การใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
5. Courtesy หรือความสุภาพ เคารพบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีของบริการ

6. Communication หรือความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด

7. Creditability หรือความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ

8. Security หรือความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ

9. Customer Understanding หรือความเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน

10. Tangibles หรือส่วนที่สัมผัสได้และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ

และสมิต สัชฌุกร(2542 : 17-18) ได้กล่าวถึงลักษณะของงานบริการไว้ว่า การบริการเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลและสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้น การบริการเป็นความรับผิดชอบของทุกคน และสามารถแบ่งความรับผิดชอบกันไปในงานแต่ละด้าน โดยมีผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบหมดทุกด้าน แยกออกได้ดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น

พฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำ การบริการจะมีลักษณะแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง การแสดงพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลดีทันที เกิดผลขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว อันเป็นลักษณะเฉพาะของการบริการ

2. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ

การบริการจะเป็นเช่นไรขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการซึ่งแสดงออกถึงอารมณ์ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนา และค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจที่ดีก็ย่อมจะมีผลการบริการที่ดีตามไปด้วย

3. เป็นสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้นอันเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

การบริการเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับคนที่เป็นผู้ให้บริการและต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี เพราะกิจกรรมใดๆ เกี่ยวกับการบริการคนจะต้องมีส่วนร่วมสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการเป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

เกี่ยวกับเรื่องคุณภาพการบริการมีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่ต้องการศึกษา ดังนี้ สมิต สัชฌุกร (2542 : 13-14) ให้ความหมายคำว่า การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Service" ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกร่องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน โดยกล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับการให้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วย วิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

เพ็ญจันทร์ แสนประสาน (2542 : อ้างถึงใน สมบัติ สาธิเสาร์, 2542 : 21) กล่าวว่าไว้ว่า คุณภาพบริการ หมายถึง การทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ เป็นบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าตลอดจนขั้นตอนของการบริการนั้น ๆ จนถึงภายหลังการบริการด้วย ทั้งนี้ต้องตอบสนองต่อความต้องการเบื้องต้นตลอดจนครอบคลุมไปถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2545:อ้างถึงใน ชมบงกช มาลีหวล, 2545 : 13) การให้บริการของรัฐ โดยใช้หลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก เพื่อให้การ ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ มีดังนี้

1. ยึดการสนองตอบความจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการ ของรัฐในเชิงรับ จะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติที่ว่าการให้บริการจะเริ่มต้นต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ มากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตนเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่า การส่งเสริมการติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากผ่านการตัดสินใจหลาย ขั้นตอนเกินความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจและมี กฎระเบียบเป็น เครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตนทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อย มีทัศนคติในลักษณะที่ไม่ เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎร ได้แย้ง

2. ความเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่าง รวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของ ระบบราชการ คือ ความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการ เพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดการะในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่ เกิดขึ้นเพราะการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีมาใช้ไม่เหมาะสม

3. การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ ในครั้งเดียวของระบบราชการ

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ผู้รับบริการบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับ บริการจากราชการเป็นเรื่องยุ่งยาก เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจให้บริการ จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการ ของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลพินิจของ ข้าราชการเป็นสำคัญ

6. ความสุภาพอ่อนน้อม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับ บริการด้วยสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อทางราชการ

7. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้อง ให้บริการประชาชนโดยเสมอภาค ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และมาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นอย่างใดก็ตาม

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่ได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ

สุขสันต์ บุญยากร (2549 : 2) ได้กล่าวถึงการบริการที่มีคุณภาพอาจมี 2 ลักษณะ คือ

1. คุณภาพที่ต้องมี (Must-be Quality) หรือคุณภาพที่รับผลงานคาดหวัง (Expected Quality)
2. คุณภาพที่ประทับใจ (Attractive Quality) ซึ่งเกิดจากความชื่นชมของผู้รับผลงาน มีความประทับใจ ผูกพันที่จะใช้บริการให้ค่าชมเชย

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

ส่วนวารินทร์ สิ้นสูงสุด (2549 : 80) ได้กล่าวถึงหลักคุณภาพการบริการ ดังนี้

1. ลูกค้าเท่านั้นที่เป็นผู้ทรงสิทธิ์ในการตัดสินคุณภาพการบริการ ความคิดเห็นของลูกค้าทรงไว้ซึ่งความสำคัญยิ่งยวด
2. ลูกค้าเป็นผู้ตัดสินระดับการบริการว่าดีเลิศ พิ พอดี หรือไม่ถึงขั้น ทั้งนี้ก็เรียกร้องต้องการระดับที่สูงกว่าที่ได้รับ
3. แต่ละองค์การต้องมีสูตรที่จะให้คำมั่นสัญญาอันที่จะตอบสนองให้ลูกค้าเป้าหมายของตนได้รับความพึงพอใจขณะทำเงินและทำความแตกต่างจากคู่แข่ง
4. แต่ละองค์การต้องจัดการความคาดหวังของลูกค้า จัดความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการปฏิบัติต่อลูกค้าให้ใกล้ชิดกันมากที่สุด
5. ต้องจัดสัญญาบริการให้เป็นมาตรฐาน คุณภาพบริการเป็นความคิดที่เป็นจริงได้ จึงอาจกำหนดมาตรฐานการบริการได้อย่างเหมาะสมพอดี
6. วินัยเข้มงวด รอบคอบ คงเส้นคงวา เป็นสิ่งจำเป็นที่จะขจัดข้อบกพร่อง การให้บริการไม่มีทางสายกลางหรือเพียงพอไปได้ เป้าหมายคือสมบูรณ์พร้อม ยึดหลักการความโปร่งเป็นสูลูก จะปรับปรุงคุณภาพการบริการได้ก็โดยการบริหารรายละเอียด มีความดีถ้วน
7. การเรียกหาความเป็นเลิศ เป็นความมุ่งมั่นที่ทุกคนต้องมีส่วนร่วมตั้งแต่ประธานบริษัท จนถึงผู้เข้าร่วมงานใหม่

และสุนันทา ทวีผล (2550 : 19 - 20) กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

1. อธิษาศัยดี

ผู้ใช้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอริยาศัยอันดี ทั้งด้วยสีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูดการต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภาซิดจิ้นกล่าวไว้ว่า "ยิ้มไม่เป็น อย่าค้าขายดีกว่า" การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตร ฉายแสงของความ เต็มใจ

ให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิดและความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้น กุสีกุจอ เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มี น้ำเสียงไพเราะก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ

2. มิมิตรไมตรี

พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ใช้บริการเห็นว่า มิมิตรไมตรีก็เป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือ เล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบของผู้ใช้บริการ ถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริการ ก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยั่งยืนเอาใจใส่สนใจงาน

3. ความมุ่งมั่นในการให้บริการ

มีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจงานแล้วก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่สนใจงานหรือไม่จะต้องดูว่ามีความจริงจังในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งานไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการผู้ให้บริการ ไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่และผลิตภัณฑ์อยู่ในวิสัยที่จะทำได้ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

4. แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดีเพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ดูกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงานจะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรกมีกลิ่นเหม็นคงไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเกิดความรู้สึก สะอิดสะเอียนในการคัดเลือกผู้เข้าทำงาน จึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะสื่อแสดงถึง ความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

5. กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม

ประชาชนผู้ให้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และ รุ่งเกียจ ผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตา หรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาท รู้จักที่สูงที่ต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวังหากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้นจะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานมาก

6. วาจาสุภาพ

ไม่มีประชาชนผู้รับบริการคนใดชอบการพูดกระโชกโฮกฮากพูดหยาบคายก้าวร้าวทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคน หรือคนเขารุ่งเกียจที่จะฟังจะได้รับการติฉิน โดยทั่วไปการทำงานที่ดีต้องมีบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจจึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ประชาชนผู้ให้บริการมีความสบายใจที่จะ

ติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงควรจะสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาป้อนคำถามและฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

7. น้ำเสียงไพเราะ

การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วนหรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงตุตัน พูดตัวตึงเสียง ไม่ว่าจะผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่า จะไม่ไพเราะหรือเสียงหวาน เสียงดีอย่างนักร้องแต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจนและชวนฟังจึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

8. ควบคุมอารมณ์ได้ดี

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพ และมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมีกิริยามารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งโส พูดจาโอหัง ก้าวร้าว หรือมีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจอาจพูดคำหยาบหรืออาจถึงขั้นขู่ ตะคอก ด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้พนักงาน ผู้ให้บริการ จะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

9. รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา

พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้บริการจะต้องสนองตอบความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อประชาชนผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้นจะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจ รับรู้ปัญหาย่อมไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้วจะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการด้วยเพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียวย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการรู้สึกว่า เป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหาจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

10. กระตือรือร้น

อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ หากพนักงานผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบนาบเฉื่อยและแล้วย่อมมีลักษณะที่ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการหมดศรัทธา และไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการของงานบริการเสียไปแล้ว ยังจะเป็นผลให้การบริการล่าช้าและผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

11. มีวินัย

พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบมีความคงเส้นคงวาและมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญาเมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างไรแล้วก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือกผู้มีความคุณสมบัติในการเป็นผู้ทำงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ ชื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมาไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์กล ฉ้อฉล

ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพูดไปเปิดมดเท็จลบลดและแฉ ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูดจึงเป็นสุดยอดปวราณาของผู้ให้บริการ

สมคิด จูทอง (2528:41) ได้กล่าวไว้ว่า การดำเนินการเกี่ยวกับการวางแผน การใช้อาคารสถานที่ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด การควบคุมดูแล การบำรุงรักษา การพัฒนาอาคารต่าง ๆ การจัดบริเวณโรงเรียนให้อยู่ในสภาพที่สวยงาม เหมาะสมกับสภาพการใช้งานอยู่เสมอ การรักษาความสะอาด ความคงทนแข็งแรง ความปลอดภัย และสามารถสนองความต้องการได้อย่างเพียงพอ

ศุภนิศย์ โชครัตนชัย(2536:13) ที่ว่าการบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุขความสะดวกหรือความสบาย

ปรัชญา เวสารัชช (2540: 48 - 53 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, : 17) ได้ กล่าวไว้ว่า เกี่ยวกับวิธีการสร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ อาจทำได้หลากหลาย ขึ้นอยู่กับกำลังทรัพยากรที่มีและความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดี โดยพนักงานผู้ให้บริการเป็นเรื่อง สำคัญพนักงานผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่ดี สนใจและตั้งใจพัฒนาการบริการของตนให้เกิด ความประทับใจที่ดีสำหรับประชาชน แล้วจะต้องมีขบวนการวิธีปฏิบัติที่สร้างความประทับใจ สำหรับประชาชนผู้รับบริการ

สุภาตวง เรืองรุจิระ (2541 : 116) กล่าวว่างานบริการคืองานที่ไม่มีตัวตนสัมผัสไม่ได้แต่สามารถสร้างความพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคหรือผู้ใช้ในตลาดธุรกิจได้

พีรสิทธิ์ คำนวนตศิลป์ (2541, : 17) ได้กล่าวถึงคุณภาพการบริการว่าบริการที่ดีหรือมีคุณภาพนั้นจะต้องไม่ทำให้ผู้รับบริการเสียเวลาในการรอคอยนานผู้ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีการทักทายโอกาสปราศรัยและเป็นกันเองกับผู้รับบริการหรือที่ว่า "หน้าไม่งอโรไม่บานวาจาไพเราะเสนาะหู" นอกจากเกณฑ์ดังกล่าวแล้วยังมีเกณฑ์ในการวัดคุณภาพบริการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมหรือสถานที่ให้บริการที่เรียกว่า "5 ส" คือแสงเสียงสะอาดและสะดวกซึ่งหมายความว่าสถานที่ให้บริการจะต้องมีแสงสว่างที่เพียงพอหรือเหมาะสมสถานที่ให้บริการจะต้องมีสิ่งที่เป็นที่สอดคล้องกับชนิดของบริการเช่นสถานบริการสาธารณสุขควรมีสีขาวสะอาดเสียงของสถานบริการก็ควรจะไม่มีความดังหรืออึกทึกไม่เหมาะสมเช่นโรงพยาบาลควรจะมีเสียงเงียบสงบโรงแรมหรสพก็ควรมีเสียงดังไพเราะความสะอาดเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการทุกคนต้องการเช่นสถานบริการสาธารณสุขต้องให้บริการที่สะอาดและท้ายที่สุดคือความสะดวกได้แก่สถานที่ตั้งของสถานบริการนั้นต้องมีความสะดวกในการติดต่อหรือเข้ารับบริการไม่ตั้งอยู่ห่างไกลเช่นอยู่ในชนบทหรือขาดความสะดวกในการไปรับบริการสรุปก็คือความยากในการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการบริหารเพื่อให้บริการมีคุณภาพนั้นอยู่ที่การทราบความต้องการความคาดหวังค่านิยมและระสนิยมของผู้ใช้บริการ

สุนันท์บุ ญวโรตม (2543 : 22) กล่าวว่า "การบริการ" หมายถึงกิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

วิฑูรย์ สิมะโชคดี(2544: 7) กล่าวถึงการบริการที่มีคุณภาพ (Service Quality) มักมีองค์ประกอบหลักอัน ได้แก่ผู้ให้บริการ คือหัวใจสำคัญของการบริการ เพราะเป็นผู้สร้างความแตกต่างและเป็นผู้สร้างความสำเร็จให้กับกิจกรรม และ สถานที่ให้บริการ เป็นจุดแรกที่ลูกค้าจะได้สัมผัส

เมื่อก้าวเข้ามาในหน่วยงานหรือห้างร้าน สถานที่ที่สะอาดดู สบายงามและเป็นระเบียบ ถือเป็นหน้าตาขององค์กร ทั้งยังแสดงให้เห็นถึงความมีประสิทธิภาพและคุณภาพขององค์กรด้วย ลูกค้ายที่พบเห็นจะรู้สึกเชื่อมั่นในคุณภาพ และประสิทธิภาพในการให้บริการรวมทั้งรู้สึกประทับใจ เมื่อแรกพบ อีกทั้งยังอำนวยความสะดวกเครื่องมือหรืออุปกรณ์สนับสนุนการให้บริการ การที่เราจะเลือกใช้ประเภทใดก็ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมในการบริการและสิ่งสำคัญที่ละเลยไม่ได้คือการบำรุงรักษาดูแลอุปกรณ์เหล่านั้นให้พร้อมใช้ งานอยู่เสมอไม่ใช่ว่ามีเครื่องมืออุปกรณ์พร้อมแต่ใช้ไม่ได้เลยซักเครื่องเดียว

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศากุล (2546 : 20) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการคือการดำเนินการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า หรือเกิดความคาดหวังของลูกค้า ในการดำเนินการของคุณภาพการบริการนั้นต้องดำเนินการในพื้นที่ที่สำคัญที่สุดขององค์กรซึ่งก็คือพื้นที่ที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการขององค์กรเป็นผู้บอกว่าดีหรือไม่ดีควรใช้บริการต่อหรือไม่

กาญจนา อรุณสุขรุจี (2546: 5) กล่าวว่าความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าคุณคนมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

วรรษยา ศิริวัฒน์ (2547 : 149) ให้ความหมายของคุณภาพการบริการหมายถึงความรู้ ความเชี่ยวชาญของการให้บริการความถูกต้องแม่นยำของการให้บริการได้รับความน่าเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้ให้บริการให้บริการตรงต่อเวลาให้บริการที่รวดเร็วระบบการให้บริการครบถ้วนสมบูรณ์ และทันสมัยในการบริการ

สมิต สัจฉกร (2548 : 13) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องเป็นหลักยึดถือปฏิบัติ มีใจว่าการให้ความช่วยเหลือหรือ การทำประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจเรา ซึ่งเป็นผู้บริการ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลัทธินกิจ (2548 : 18) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การกระทำใด ๆ เพื่อช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น โดยเป็น การปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่อย่างมีเมตตาจิต

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2549 : 109) ได้กล่าวถึงคุณภาพการบริการคือบริการที่มาจากผู้ให้บริการที่มีความรู้ทักษะความสามารถดีเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยและมีคุณภาพจะส่งผลให้บริการนั้นมีคุณภาพดีซึ่งปัจจัยดังกล่าวส่งผลให้ต้นทุนของการบริการสูงตามไปด้วย

นายิกา เต็ดขุนทด (2549 : 70-84) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการว่าหมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อบริการของลูกค้ากับการรับรู้บริการที่ได้รับซึ่งอาจเป็นการได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าหรือต่ำกว่าที่คาดหวังก็ได้

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550 : 11) ให้ความหมายของคุณภาพบริการหมายถึงการส่งมอบบริการที่ดีเหมาะสมทั้งเวลาสถานที่รูปแบบลักษณะทางจิตวิทยาโดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อสนองตอบความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการมีความประทับใจด้านบวกและอยากกลับมาใช้บริการอีกรวมทั้งอยากบอกต่อไปถึงผู้อื่นในทางที่ดีซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริการที่ดีด้วย

เพนแซนซี และโทมัส (Penchancy and Thomas อ้างถึงใน อัญญรักษ์ เลิศกุล, 2543 : 14) กล่าวเอาไว้ว่า การให้บริการมีคุณภาพ หมายถึง การทำกิจกรรมดูแลเอาใจใส่ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการตามที่คาดหวังไว้เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การให้บริการที่มีคุณภาพที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ "SERVICE" ซึ่งอักษรแต่ละตัวจะมีความหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่ดี ดังนี้

Service Mine มีจิตใจพร้อมที่จะเอื้ออำนวยให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จตามความประสงค์ เรียกว่า เป็นผู้ที่มีจิตบริการ ประกอบด้วย

Enthuse มีความกระตือรือร้นอยู่เสมอ

Readliness มีความพร้อมที่จะบริการตลอดเวลา

Value ต้องการสร้างคุณค่าในงานบริการให้แก่ผู้ให้บริการทุกคน

Interesting ตระหนักถึงความสะอาดของสถานที่ อุปกรณ์ และตัวผู้ให้บริการเอง

Cleanling ให้ความสนใจในผู้ให้บริการทุกคน

Endure มีความอดทนอดกลั้น ควบคุมอารมณ์ตัวเองได้ดี

Smiling ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นนิจ มิมิตรไมตรีต่อทุกคน

สมิต สัชฌุกร(2550:11) ที่กล่าวว่า การบริการ คือ การปฏิบัติงานที่กระทำ หรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการแก่บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้ง ด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550: 66) ยังกล่าวว่าการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมึระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

คริสเตียน กรุนรูส(Christain Gronroos, 1990 : 27) ได้นิยามไว้ว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรม ซึ่งอาจอยู่ในสถานที่มีคนหรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นขณะที่ผู้ให้บริการมี ปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า หรือผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับระบบของการบริการ ซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า

มิลเล็ท(Millet, 1954:397) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจในการบริการ หรือสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้น เป็นที่น่าพอใจหรือไม่ วัดได้จาก การให้บริการอย่างเท่าเทียม คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้า ไม่ว่าผู้รับจะเป็นใครการให้บริการรวดเร็ว คือ การให้บริการในลักษณะจำเป็น รีบด่วน และตามความต้องการของผู้รับบริการการให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้าน ปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

แอปเปิ้ลไวท์(Applewhite, 1965: 6) ได้กล่าวไว้ว่า ความสุข ความสบายที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เป็นความสุขความสบาย ที่เกิดจากการเข้าร่วม ได้รู้ได้เห็น ในกิจกรรมนั้นๆ

สแตนตัน(Stanton, 1981 : 441 อ้างถึงใน สุรินทร์บุญญโรตม, 2543 : 23) ได้ขยายความให้ชัดเจนยิ่งขึ้นในความหมายที่ว่าบริการหมายถึงกิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจด้านลักษณะเฉพาะตัวของมันเองที่จับต้องไม่ได้และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใดการให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตนแต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้านั้น

พาราซูรามัน, ไชธามอลและเบอร์รี่(Parasuraman, Zeithamal, & Berry, 1990:25) ที่ว่าการให้ความเชื่อถือ(Assurance) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการรับบริการมีความเชื่อถือรู้สึกปลอดภัย ไร้กังวล ใจ ไม่มีความเย่อหยิ่ง

กรอนรูส์ (Gronroos, 1990. : 27 อ้างถึงใน สุรินทร์บุญญโรตม, 2543 : 22) ได้ขยายความว่าการบริการหมายถึงกิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มากจับต้องไม่ได้ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้าหรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

คอตเลอร์(Kotler, 1994 : 464-468) กล่าวว่าบริการหมายถึงกิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆที่กลุ่มบุคคลหนึ่งไม่สามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มหนึ่งซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใดทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

คอร์รอลและเบเวอร์ทัน (Corral & Brewerton, 1999 : 16) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ว่าหมายถึงลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับข้อกำหนดหรือความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้บริการอันจะนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจทุกครั้งที่มาใช้บริการ

คอตเลอร์ (Kotler, 2000 : 438) กล่าวว่าคุณภาพการบริการเป็นการแข่งขันทางธุรกิจบริการผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่าเทียมกันหรือมากกว่าคุณภาพที่ผู้รับคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการมาจากประสบการณ์เดิมเมื่อผู้รับบริการมาบริการจะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการที่ดีและน่าซึ่งความพอใจ และตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ นั้นผู้ให้บริการต้องมีปฏิสัมพันธ์ที่ดี ให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการ ให้บริการตรงต่อเวลารวดเร็วมีข้อมูลที่แม่นยำ น่าเชื่อถือ มีความทันสมัยมีรูปแบบตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการมากที่สุดหากผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก ตลอดจนการมีเครื่องมือที่ทันสมัย สาธารณเหตุที่รวดเร็วทันเหตุการณ์

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ

โดยทั่วไปเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ที่ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวัง หากองค์กรใดตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการ เพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและตั้งใจที่จะใช้บริการ จำเป็นต้องทำความเข้าใจและคำนึงถึงคุณลักษณะดังกล่าว 10 ประการ ดังต่อไปนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมศาสตร์ หน่วยที่ 1-7, 2545 : 8)

สแตนตัน(Stanton, 1981 : 441 อ้างถึงใน สุนันทบุญโรตม, 2543 : 23) ได้ขยายความให้ชัดเจนยิ่งขึ้นในความหมายที่ว่าบริการหมายถึงกิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจด้านลักษณะเฉพาะตัวของมันเองที่จับต้องไม่ได้และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใดการให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตนแต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้านั้น

พาราซูรามัน, ไชรามอลและเบอร์รี่(Parasuraman, Zelthamal, & Berry, 1990:25) ที่ว่าการให้ความเชื่อถือ(Assurance) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการรับบริการมีความเชื่อถือรู้สึกปลอดภัย ไร้กังวล ใจ ไม่มีความเย่อหยิ่ง

กรอนรูส์ (Gronroos, 1990. : 27 อ้างถึงใน สุนันทบุญโรตม, 2543 : 22) ได้ขยายความว่าการบริการหมายถึงกิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มากจับต้องไม่ได้ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้าหรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

คอตเลอร์(Kotler, 1994 : 464-468) กล่าวว่าบริการหมายถึงกิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆที่กลุ่มบุคคลหนึ่งไม่สามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มหนึ่งซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใดทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

คอร์รอลและเบเวอร์ตัน (Corral & Brewerton, 1999 : 16) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ว่าหมายถึงลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับข้อกำหนดหรือความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้บริการอันจะนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจทุกครั้งที่มาใช้บริการ

คอตเลอร์ (Kotler, 2000 : 438) กล่าวว่าคุณภาพการบริการเป็นการแข่งขันทางธุรกิจบริการผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่าเทียมกันหรือมากกว่าคุณภาพที่ผู้รับคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการมาจากประสบการณ์เดิมเมื่อผู้รับบริการมาบริการจะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการที่ดีและนำซึ่งความพอใจ และตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ นั้นผู้ให้บริการต้องมีปฏิสัมพันธ์ที่ดี ให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการ ให้บริการตรงต่อเวลารวดเร็วมีข้อมูลที่แม่นยำ น่าเชื่อถือ มีความทันสมัยมีรูปแบบตรงกับ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการมากที่สุดหากผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก ตลอดจนการมีเครื่องมือที่ทันสมัย สาธารณเหตุที่รวดเร็วทันเหตุการณ์

เกณฑ์การพิจารณาคูณภาพของการบริการ

โดยทั่วไปเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ที่ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวัง หากองค์กรใดตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการ เพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและตั้งใจจะใช้บริการ จำเป็นต้องทำความเข้าใจและคำนึงถึงคุณลักษณะดังกล่าว 10 ประการ ดังต่อไปนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช หน่วยที่ 1-7, 2545 : 8)

1. ลักษณะของการบริการ (Appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่างๆ
2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง
3. ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีทันใด
4. ความเชี่ยวชาญ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ
5. ความมีอัธยาศัยนอบน้อม (Courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและชื่อเสียงสูงสุดของผู้ปฏิบัติงานบริการ
7. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่างๆ
8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก
9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ให้บริการ
10. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding Customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

การประเมินคุณภาพการให้บริการ

พาราซูรามัน, ไชธามอลและเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithamal & Berry, 1985. : 41-50) ได้มีการศึกษาและวิจัย แล้วนำไปพัฒนาเป็นรูปแบบของกรอบแนวคิดของคุณภาพบริการและระเบียบวิธีสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ มี 10 ประการ ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์เครื่องมือ บุคลากร และวัสดุในการติดต่อสื่อสาร
2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่ให้สัญญาไว้และมีความน่าเชื่อถือ
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และพร้อมที่จะให้บริการได้ในทันที
4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง การมีความรู้และความสามารถทักษะในการบริการที่ให้แก่และสามารถแสดงออกมาให้ผู้รับบริการประจักษ์ได้
5. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติ มีน้ำใจ และเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ

6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าไว้วางใจ เชื่อถือได้ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์ และความจริงใจของผู้ให้บริการ

7. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และข้อสงสัยต่าง ๆ รวมทั้ง การรักษา ความลับของผู้รับบริการ

8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ ใช้สื่อสารด้วยภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจและรับฟังเรื่องราวต่าง ๆ จากผู้รับบริการ

10. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding the Customer) หมายถึง การทำความเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ รวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการของตนเอง

ในปี 1990 พาราซูรามาน, โซธามอลและเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithamal, & Berry, 1990 : 25) ได้พัฒนาและสร้างเครื่องมือแบบประเมินคุณภาพการให้บริการที่เรียกว่า 'SERVQUAL' (Service Quality) ซึ่งสามารถนำไปวิเคราะห์และหาความสัมพันธ์ โดยสรุปมิติคุณภาพรวมจาก 10 ด้าน เหลือเพียง 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) การบริการที่สามารถนำเสนอออกมาเป็นลักษณะทางกายภาพ เป็นสิ่งที่จับต้องได้ ปรากฏให้เห็น สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้อย่างชัดเจนและง่าย สามารถสัมผัสได้ เช่น อาคาร สถานที่ อุปกรณ์ ระบบการสื่อสาร เครื่องมือเทคโนโลยีที่ทันสมัย

2. ความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นว่า การบริการที่ได้รับ มีความถูกต้องแม่นยำเหมาะสม มีความสม่ำเสมอทุกครั้งที่มารับบริการ

3. ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) ผู้ให้บริการพร้อมและเต็มใจจะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้ทันเวลาที่ ผู้รับบริการได้รับความสะดวก ความรวดเร็ว

4. การให้ความมั่นใจ (Assurance) ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการรับบริการ มีความเชื่อถือ รู้สึกปลอดภัย ไว้วางใจ ไม่มีความเย่อหยิ่ง

5. การเอาใจใส่ (Empathy) ผู้ให้บริการเข้าถึงการบริการมีความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจ เอาใจใส่ต่อความต้องการของผู้รับบริการ

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นที่ผู้วิจัยเลือกใช้มิติคุณภาพ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility), ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability), ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness), ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance), และด้านการเอาใจใส่ (Empathy) เพราะมีความเหมาะสม คลอบคลุมงานบริการ และมีมิติในด้านต่างๆ ก็มีความสอดคล้องกับงานบริการ สามารถที่จะนำมาใช้ในการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุดรธานี ได้อย่างเหมาะสม

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" มีความหมายตามพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาโดย แซปลิน (Chaplin อ้างถึงในวันชัย แก้วศิริโกมล, 2550 : 6) ให้คำจำกัดความว่า เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามพจนานุกรมด้านจิตวิทยา เป็นความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ และความรู้สึกขั้นสุดท้าย เมื่อบรรลุถึงจุดหมายโดยมีแรงกระตุ้น ได้มีผู้ให้ ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

คอตเลอร์ (Kotler อ้างถึงใน กิตติยา เหมันต์, 2548 : 12) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงาน หรือประสิทธิภาพกับความคาดหวังของลูกค้าโดยลูกค้าได้ใช้บริการหรือสินค้าต่ำกว่าความคาดหวัง จะเกิดความไม่พึงพอใจแต่ถ้าตรงกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจและถ้าสูงกว่า ความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ

มอร์ส (Morse อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547 : 17) กล่าวว่า ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" หมายถึง สิ่งตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เป็นการลดความตึงเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจ หรือสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความชื่นใจ ตลอดจนสามารถสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพอใจต่อสิ่งนั้น เชลล์ (Shell อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547 : 17) ได้ กล่าวถึงทฤษฎีของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้ เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับ ความสุขที่สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุข เป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอย่างดีหรือสมบูรณ์ที่สุด จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนเอง ต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการที่ตนไม่ได้รับการสนองตอบ ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ลักษณะวรรณ พวงไม่มีง (2545 : 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพของจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับ

การตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดจะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

วิทย์ เตียงบูรณาธรรม (2541 : 754) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ การทำให้พอใจ ความสนใจ ความสนใจ ความพอใจ ความสนใจ การชดเชย การไล่ล่าเป้าหมาย การแก้แค้น สิ่งที่ชดเชย

โพบูลย์ เจริญพานิช (2539 : 6) ให้ความคิดเห็นว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยา ด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินโดยบ่งบอกทิศทางของการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือ ทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆ ต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นนั้นได้

มินน์(Minnn) อ้างถึงในปุระชัย , 2531 : 36) กล่าวว่า กระบวนการรับรู้ตีความของบุคคลรวมทั้งการพัฒนาการของทัศนคติของบุคคล ย่อมแตกต่างกันไปตามภูมิหลัง และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ในการประเมินสิ่งที่รับรู้ขึ้นเป็นสำคัญ ด้วยเหตุนี้ บุคคลสองคนอยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกัน และภายใต้สถานการณ์เดียวกันจึงมักเกิดความเข้าใจ และเกิดทัศนคติที่ต่างกันได้

จากความหมายของความพึงพอใจที่มีผู้ให้ไว้ตามกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และเกิดเป็นความรู้สึกที่ดีเมื่อได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบ พอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ปรารถนา ให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคล นั้นได้ แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน หรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจน สิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ และ ความศรัทธา เป็นต้น

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

อุกฤษฏ์ ทรงชัยสงวน (2543 : 43) ได้รวบรวมกลุ่มแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในรูปแบบของแรงจูงใจไว้ 4 กลุ่ม คือ

2.1 ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory Motivation) ทฤษฎีนี้เขาได้เสนอความต้องการในด้านต่างๆ กันของมนุษย์เรียงลำดับจากความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อการอยู่รอด ไปจนถึงความต้องการทางสังคม และความต้องการยอมรับนับถือจากกลุ่มว่าตนมีคุณค่าและพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น มาสโลว์ถือว่าการเรียงลำดับความต้องการนี้มีความสำคัญ โดยมนุษย์จะมีความต้องการในระดับสูงๆ ได้ก็ต่อเมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองแล้ว

2.2 ทฤษฎีการจูงใจ การบำรุงรักษาของ เฮิร์ซเบิร์ก(Herzberg) ได้กล่าวถึงปัจจัยการจูงใจ ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจ ได้แก่ โอกาส ความสำเร็จ การยอมรับ ความรับผิดชอบ ความเจริญก้าวหน้า และปัจจัยการบำรุงรักษา ซึ่งเป็นตัวขัดขวางความพึงพอใจ ได้แก่ นโยบายของ องค์กร สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

2.3 ทฤษฎีแรงจูงใจของ แมค เคลแลนด์(Mc Celland) ซึ่งแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประเภท คือ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการมีอำนาจ และความต้องการความสัมพันธ์ โดยความต้องการความสำเร็จ หรือเรียกว่า แรงจูงใจใฝ่สำเร็งนั้น ถ้าบุคคลใฝ่สูงจะมีความปรารถนาที่จะทำสิ่ง หนึ่งให้ลุล่วงไปด้วยดี

2.4 ทฤษฎีการคาดหวังของ วรูม(Vroom) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล จะประเมินความเป็นไปได้ของผลที่บังเกิดขึ้นแล้ว จึงดำเนินการปฏิบัติตามที่ตนคาดหวังไว้ การจูงใจ ขึ้นอยู่กับการคิดของมนุษย์ต่อผลที่เกิดขึ้น ทฤษฎีการคาดหวังของวรูม(Vroom) นี้ ทำนายว่าบุคคลจะร่วมกิจกรรมที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือสิ่งต่างๆที่เขาปรารถนา

เบียร์(Beer อ้างถึงใน สมหมาย เบียนอม, 2551 : 7) ได้ให้ความหมาย ของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

1. V มาจากคำว่า Valance หมายถึง ความพึงพอใจ
2. I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ
3. E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความหวังภายในตัวบุคคลนั้นๆ ซึ่งบุคคลมีความต้องการและมีความหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปเรื่อยๆ ซึ่งอาจจะแสดงในรูปสมการได้ ดังนี้

แรงจูงใจ = ผลของความพึงพอใจ+ความคาดหวัง

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

3. ทฤษฎีความต้องการ

แมคเคลแลนด์ นักจิตวิทยาชื่อดังได้ใช้เวลานับสิบปีเพื่อศึกษาโครงสร้างความต้องการของมนุษย์ที่ เกี่ยวกับการจูงใจ ตามทฤษฎีของแมคเคลแลนด์ ถือว่าความต้องการ (Need) สะท้อนมาจากคุณลักษณะ ด้านบุคลิกภาพที่บุคคลนั้นเคยมีประสบการณ์จากการเลี้ยงดูมาตั้งแต่เยาว์วัย ทฤษฎีนี้ต่างจากทฤษฎีของมาสโลว์ และแอลเดอเทอร์ตรงที่ไม่เน้นความต้องการในลักษณะตามลำดับขั้น แต่เชื่อว่าพฤติกรรมแต่ละอย่างเป็น ผลสืบเนื่องมาจากความต้องการ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือภายใต้สถานการณ์หนึ่งก็จะมีความต้องการอย่างหนึ่ง ซึ่ง ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในกรณีเฉพาะสำหรับบุคคลนั้น แมคเคลแลนด์ได้เสนอความต้องการ 3 ประเภทที่ เกี่ยวกับการพฤติกรรมองค์การได้แก่ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการความรักใคร่ผูกพัน และความต้องการอำนาจ

3.1 ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement เขียนย่อว่า nAch) ผู้ที่มีความต้องการความสำเร็จสูง (nAch Person) จะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเลือกทำงานที่มีลักษณะท้าทายให้บังเกิดผลดี เป็นบุคคลที่มีคุณลักษณะเฉพาะ

3.2 ความต้องการความรักใคร่ผูกพัน (Need for Affiliation เขียนย่อว่า nAff) ผู้ที่มีความต้องการด้านความรักใคร่ผูกพันสูง (NAff Person) เป็นผู้ที่มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการสร้าง และรักษามิตรภาพ ยึดมั่นต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กล่าวคือ เป็นคนที่รักใคร่ผูกพันต่อผู้อื่น และต้องการได้ผลตอบแทนทำนองเดียวกันจากผู้อื่น เป็นผู้มีความสามารถพิเศษในการสร้างเครือข่ายกับผู้อื่น ได้อย่างรวดเร็ว เก่งในการติดต่อสื่อสารด้วยรูปแบบวิธีการต่าง ๆ เป็นคนที่ชอบหลีกเลี่ยง ความขัดแย้งและแข่งขันกับผู้อื่น บางครั้งชอบผูกพันตนเองกับความต้องการของผู้อื่น ผู้มีความต้องการด้านความรักใคร่ผูกพัน ตามทฤษฎีนี้จึงตรงกับผู้มีความต้องการเป็นสมาชิกของสังคม (Belonging Needs) และผู้มีความต้องการด้าน ความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) ของทฤษฎีมาสโลว์ และทฤษฎีฮาร์จิตตามลำดับ

3.3 ความต้องการมีอำนาจ (Need for Power เขียนย่อว่า nPow) ผู้ที่ต้องการมีอำนาจสูง (nPow Person) มีความปรารถนาแรงกล้าที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ต้องการ สร้างผลกระทบหรือสร้างความประทับใจต่อคนอื่น ผู้ที่ต้องการมีอำนาจสูงจะพยายามสร้างสถานการณ์หรือ สภาวะแวดล้อมทางสังคมขึ้น เพื่อให้ตนสามารถใช้อิทธิพลควบคุมกำกับผู้อื่น บางครั้งผู้ที่ต้องการมีอำนาจสูง ยอมที่จะอยู่ในตำแหน่งที่เสี่ยงอันตรายสูง ผูกพันกับการมีเกียรติศักดิ์ศรีของตน อย่างไรก็ตาม ความต้องการ อำนาจสูงเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน ด้วยเหตุที่อำนาจสามารถใช้เพื่อวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน กล่าวคือบาง คนต้องการมีอำนาจเพื่อใช้เป็นเครื่องมือแสวงหาประโยชน์ส่วนตัว ในขณะที่บางคนต้องการมีอำนาจเพื่อจะใช้ ในการให้บริการแก่คนอื่น และทำประโยชน์แก่องค์กรได้มากขึ้น อย่างไรก็ตามความต้องการมีอำนาจสูงตาม ทฤษฎีนี้ ค่อนข้างใกล้เคียงกับความต้องการ ได้ทำดังใจปรารถนา (Self-actualization) ตามทฤษฎีมาสโลว์มากที่สุด จากทฤษฎีนี้แมคเคลแลนด์ คาดว่าคุณจะเกิดแรงจูงใจเมื่อได้ค้นพบและทำงานที่ตรงกับ ความ ต้องการของตน กล่าวคือ คนที่มีความต้องการด้านความสำเร็จสูง (nAch Person) จะเหมาะกับงานด้าน การตลาดหรือพนักงานขาย หรือเป็นผู้ประกอบธุรกิจอิสระของตนเอง เนื่องจากงานเหล่านี้ล้วนต้องการได้ ข้อมูลป้อนกลับ ต้องอาศัยความรับผิดชอบส่วนตัวสูง รวมทั้งเปิดโอกาสให้กำหนดเป้าหมายของงานได้เอง ส่วนผู้ที่มีความต้องการความรักใคร่ผูกพันสูง (nAff Person) มักมีแรงจูงใจต่องานประเภทงานบริการสังคม ถูกคำสัมพันธ์ เนื่องจากงานเหล่านี้จำเป็นต้องสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้อื่น และประการสุดท้าย สำหรับผู้ที่มี ความต้องการอำนาจ (nPow Person) มีแรงจูงใจสูงที่ต้องการมีอิทธิพลและผลกระทบต่อผู้อื่น จึงเหมาะ สำหรับงานหนังสือพิมพ์หรืองานด้านบริหาร จากผลงานวิจัยของแมคเคลแลนด์ พบว่า ผู้บริหารที่มีประสิทธิ ผลที่สุด ควรมีความต้องการการด้านความรักใคร่ผูกพันอยู่ในระดับ ต่างกัน มีความต้องการด้านอำนาจสูง โดยมี ความสามารถในการใช้อำนาจเพื่อเป้าหมายขององค์การ เป็นต้น

4. การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

สโรช โสยสมบัติ (2534 : 39) กล่าวว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจจะทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

4.1 การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือ จากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้ เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

4.2 การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็น วิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

4.3 การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความรู้สึกของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

การวัดความพึงพอใจในบริการ มิลเล็ต (Millet อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนา าระบบราชการ, 2554 : 17) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่า บริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยวัดจากการให้บริการอย่างเท่าเทียม คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาค และเสมอหน้า ไม่ว่าผู้รับจะเป็นใคร การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากรวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

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

การบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ (ปรีชญา , 2540:6) คือการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ เป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้ประชาชน ทั้งนี้หน่วยงานอาจ

กำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปบริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้

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

Verma (อ้างใน กฤษณ์ , 2538) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ

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

กล่าวโดยสรุปการให้บริการสาธารณะ หมายถึง บริการของรัฐที่ได้จัดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ ด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรม

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

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

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

กล่าวโดยสรุป หลักการให้บริการสาธารณะเป็นการให้บริการที่จะต้องคำนึงถึงประชาชนโดยส่วนใหญ่ บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี คณะผู้ประเมินได้นำเสนอผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

วิชาชา ลายเซ็น (2548) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่ และปัญหาในการรับบริการ ใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลและเลือกสุ่มตัวอย่างตามสะดวกจากลูกค้าที่เปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ ซึ่งใช้บริการ ณ ห้องค้าของบริษัทหลักทรัพย์ ในจังหวัดเชียงใหม่ 8 บริษัท (10 สาขา) ปริมาณทั้งสิ้น 320 ราย โดยมีการกระจายแบบสอบถามไปยังทุกบริษัท คือ บริษัทละ 40 ชุด ใช้สถิติคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และเชิงพรรณนา โดยผลพบว่า ลูกค้าคำนึงถึงความพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านการนำเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ และการใส่ใจ แต่ไม่พึงพอใจด้านรูปลักษณ์

แก้วมณี กิ่งเงิน (2549) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลลพบุรี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลลพบุรีตามประเภทผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้ป่วยใน และผู้ป่วยนอก ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลลพบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ด้านการสร้าง ความเชื่อมั่น มีระดับคุณภาพการให้บริการสูงสุด อยู่ในระดับสูง รองลงมาได้แก่ ด้านความเชื่อถือ และไว้วางใจอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนองมีระดับคุณภาพการให้บริการต่ำที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลลพบุรี ระหว่างผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก พบว่า โดยภาพรวมและด้านการสร้างความเชื่อมั่นและด้านที่สัมผัสได้ ระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลลพบุรีแตกต่างกัน

จิตภา ใหญ่โสมานัง (2549) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าทั่วไปเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังต่อการบริการของโรงแรมโดยรวม และรายด้าน 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก คือ ด้านที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการสร้าง ความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที โดยลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังโดยรวมและรายด้าน 1 ด้าน คือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้แตกต่างกัน

ณรงค์ชัย เป็งภีระ (2549) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสถานสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ศึกษาถึงปัญหาและข้อคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสถานสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปัญหาที่ผู้มารับบริการพบบ่อยครั้ง คือ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ และหาที่จอดรถยาก สถานที่และจุดบริการต่าง ๆ คับแคบและแออัด ที่นั่งไม่เพียงพอสำหรับผู้รับบริการ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักไม่เพียงพอบริการ

นวลทิพย์ สหชัยรัตน์ (2549) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการศูนย์ มะเร็ง อุดรธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ลักษณะการให้บริการของศูนย์มะเร็ง อุดรธานี ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจมารับบริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ เปรียบเทียบ ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจมารับบริการของผู้รับบริการ และเปรียบเทียบ ความพึงพอใจต่อ

การให้บริการศูนย์มะเร็งอุตรธานีของผู้รับบริการที่มีความแตกต่างกันในเรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ และกำหนดแนวทางการพัฒนาการให้บริการศูนย์มะเร็งอุตรธานี ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพและลักษณะการดำเนินงานศูนย์มะเร็งอุตรธานี ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ศูนย์มะเร็งอุตรธานี เป็นผู้นำทางวิชาการและเทคโนโลยีทางการแพทย์ด้านโรคมะเร็งเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน ให้บริการป้องกัน คัดกรอง บำบัด รักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพแก่ ผู้ป่วยโรคมะเร็งที่ได้มาตรฐาน ปรับปรุงและพัฒนาอาคารสถานที่ รวมถึงการปรับปรุงด้านต่างๆ ตลอดจนการฝึกอบรมด้านการแพทย์และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด ให้สนองตอบความต้องการ ของผู้มารับบริการ และ 2) แนวทางการพัฒนาศูนย์มะเร็งจังหวัดอุตรธานี ได้แก่ ต้องมีการ ปรับปรุงในด้านต่างๆ อยู่ตลอดเวลา เช่น การพัฒนาบุคลากรทางการแพทย์ตลอดจนเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ ปรับปรุงและพัฒนาอาคารสถานที่ ห้องพักรักษาผู้ป่วย ตลอดจนช่องทาง ถนนเข้า - ออก สถานที่จอดรถยนต์ของศูนย์บริการให้เพียงพอต่อความต้องการ ปรับปรุง และพัฒนาเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่จะนำมาใช้ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วย เทคโนโลยีที่ทันสมัย ประสานความร่วมมือทั้งภาครัฐและเอกชนในการที่จะขอรับการสนับสนุน อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ด้านการแพทย์ ตลอดจนกำหนดแผนพัฒนาศูนย์มะเร็งอุตรธานีในด้าน ต่างๆ เช่น แผนการขอสนับสนุนงบประมาณ แผนการปรับปรุงอาคารสถานที่ห้องพักรักษาผู้ป่วย แผนการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร เป็นต้น

รตนพร บุรีประเสริฐ (2549) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง : กรณีศึกษาผู้ป่วยนอกนารีเวชกรรม มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาให้ทราบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านนารีเวชกรรมโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านนารีเวชกรรมในด้านต่าง ๆ และเพื่อเป็นข้อเสนอแนะไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ป่วยที่มาใช้บริการที่แผนกนารีเวชกรรม จำนวน 150 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี การศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานเอกชน รายได้ระหว่าง 15,000-25,000 บาท วิธีจ่ายค่ารักษาพยาบาลส่วนใหญ่จ่ายเป็นเงินสด จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 0-2 ครั้ง ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าคุณภาพการให้บริการแต่ละด้านอยู่ในเกณฑ์สูง ด้านเจ้าหน้าที่ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการปฏิบัติงานของแพทย์พยาบาล และบุคลากรทางการแพทย์มีระดับคุณภาพสูงที่สุด ในเรื่องสมมติฐานที่พิจารณาเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ วิธีการจ่ายค่ารักษา และจำนวนครั้งที่เคยเข้ารับการรักษา ไม่มีความแตกต่างกัน

สุจิตรา เชื้อขันธ (2549) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุด คือ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านความสะอาดของการให้บริการ ด้านความสะดวกของการให้บริการและด้านความเป็นกันเองของ การให้บริการ ตามลำดับและเมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อ

เดือน และภูมิสำเนาที่อยู่อาศัยต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุและอาชีพที่ต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

อุรัชชา อินทร (2549) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการบริหารโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาทรักษาทุกโรค) : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการบริหารโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาทรักษาทุกโรค) ของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลแหลมฉบัง กลุ่มตัวอย่างที่วิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตความรับผิดชอบของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลแหลมฉบัง เป็นผู้ใช้บริการตามโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาทรักษาทุกโรค) ที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาทรักษาทุกโรค) ในภาพรวมมีความพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุด รองลงมาด้านยาและเวชภัณฑ์ และด้านวัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์ ส่วนปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ความเสมอภาคในการให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการความต่อเนื่องในการให้บริการ อัตรากำลังในการให้บริการ

มยุรา ชูทอง (2550) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อทราบถึง คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ศึกษาถึงข้อเสนอแนะใน การปรับปรุงการบริการในพรคนะของบุคลากร มาใช้ บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง โดยมีอายุเฉลี่ย 39 ปี สังกัดกองคลัง สำนักงานอธิการบดี ดำรงตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชี โดยมีระดับการศึกษาขั้นสูงสุดในระดับปริญญาตรี มีอายุราชการเฉลี่ย 14 ปี ลักษณะงานที่มาติดต่อขอรับ บริการคืองานธุรการ สำหรับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ใน พรคนะของบุคลากรมาใช้บริการนั้น พบว่าผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่มีการรับรู้ต่อการให้บริการของ บุคลากรกองแผนงานในลักษณะมีคุณภาพทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพและมาตรฐานของผู้ให้บริการ ส่วนข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่บุคลากรกองแผนงานต้องมีการปรับปรุงคือ การกำหนดระยะเวลาในการวางแผนการจัดทำ งบประมาณถูกต้องชัดเจนให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง ควรมีการวางแผนในการติดตามผล การดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และบุคลากรกองแผนงานควรพัฒนาตนเองในด้านพฤติกรรม การให้บริการให้ดียิ่งขึ้นเพื่อการบริการที่มีคุณภาพต่อไป

ศิริรัตน์ ใจชุ่ม (2550) ได้ทำการศึกษาคุณภาพ การให้บริการประชาชนทั้งระบบของสถานี ตำรวจภูธร อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาบริบทการให้บริการประชาชน ของสถานีตำรวจภูธร อำเภอแม่สาย ศึกษาภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอแม่สาย คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธร อำเภอแม่สายในปัจจุบัน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั่วไปมีความคิดเห็นว่าศักยภาพในการดำเนินงานโครงการพัฒนาสถานี ตำรวจเพื่อประชาชนอยู่ในระดับมาก โดยความชำนาญของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติงาน และ ให้บริการประชาชน มีผลต่อระดับคุณภาพในการให้บริการมากที่สุด ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจใน เจ้าหน้าที่ตำรวจมีผลต่อคุณภาพในการบริการอยู่ในระดับต่ำที่สุด ในส่วนของกลุ่มตัวอย่างจาก

เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความคิดเห็นว่า ศักยภาพการบริการประชาชนภายใต้การดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนมีศักยภาพสูง และความพร้อมของเจ้าหน้าที่ที่ ให้บริการประชาชน ทั้งที่สถานีตำรวจและนอกสถานีตำรวจมีผลต่อระดับคุณภาพในการให้บริการมากที่สุด โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้มาติดต่อได้ชี้แจง แสดงความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการต่ำที่สุด สำหรับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั่วไป เห็นว่าปัจจัยด้านทรัพยากร ปัจจัยภายนอกและปัจจัยผู้ให้บริการ

มีผลต่อการให้บริการมากที่สุด ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ เห็นว่าปัจจัยภายนอกและปัจจัยทรัพยากรเท่านั้นที่มีผลต่อการให้บริการในระดับสูง

สิริอัจฉรา ทิพย์วงศ์ (2550) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อทราบถึงลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผู้ให้ข้อมูลวิจัยในครั้งนี้ คือ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยที่เป็นอาจารย์ และนักศึกษาที่มาติดต่อเรื่องทุนและกิจกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกประเทศกับกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่ผู้ให้ข้อมูลที่มาติดต่อสังกัดหน่วยงาน คณะผลิตการเกษตรมากที่สุดและน้อยที่สุดสังกัดคณะวิศวกรรมและอุตสาหกรรมเกษตร โดยมีลักษณะงานที่มาติดต่อขอรับบริการ คือ ด้านทุนการศึกษา และการฝึกอบรม ฐาน ประชุม สัมมนา และงานวิจัยต่างประเทศมากที่สุด ส่วนคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ ระดับที่ไม่มีคุณภาพในมิติด้านการให้ความสนใจ มิติด้านการบริการอย่างตั้งใจ และมีมิติด้านการบริการอย่างเข้าใจ

วสันต์ ริกแผน (2551) ได้ทำการศึกษาคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์คือเพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี และตามตำแหน่งในสถานประกอบการ ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี ตามตำแหน่งในสถานประกอบการ โดยรวมและด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงได้ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักประกันตน และด้านสามารถสัมผัสได้ อยู่ในระดับกลาง การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี ตามตำแหน่งในสถานประกอบการพบว่า โดยรวมและด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงได้ ด้านความเข้าใจและรู้จักประกันตน และด้านที่สามารถสัมผัสได้ แตกต่างกัน

บังอร รัตนมณีและ กัญญา เจริญศักดิ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ผลการ วิจัย พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน คือ บุคลากรการให้บริการ ความสะดวก รวดเร็ว สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวม และรายด้านทุกด้าน คือ บุคลากร การให้บริการ ความสะดวก รวดเร็ว สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของ

นักศึกษาโดยรวม บุคลากร การให้บริการ ความ สะดวกรวดเร็ว พบว่านักศึกษาที่เรียนหลักสูตรระดับ การศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน บริการการศึกษา ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นักศึกษามีความพึงพอใจ แตกต่างกัน

ศิรินารด สายอ่อง (2552) ศึกษาการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนคร พบว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการการศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่านักศึกษามีความพึงพอใจ ต่อการบริการการศึกษาในด้านบุคลากร รองลงมาคือคุณภาพการบริการ ส่วนด้านสุดท้ายมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ณรงค์ชัย แต่ประเสริฐ (2553) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของห้างทองเยาวราช1999 ตลาดบางชันส์ อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศ หญิง อายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี สถานภาพสมรส อาชีพพนักงานบริษัท มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-15,000 บาท มีคุณภาพการบริการของห้างทองเยาวราช1999 ตลาดบางชันส์ อำเภอคลอง หลวง จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับมาก เปรียบเทียบเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ประเมินคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

ปิยะนุชสุจิต (2553) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนสุนันทาผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้บริการสัปดาห์ละ 2-3 ครั้งช่วงเวลาที่ใช้ บริการส่วนใหญ่เป็นวันจันทร์เวลา 13.00 -16.30 น. วัตถุประสงค์ส่วนใหญ่มาใช้บริการยืม - คืน บริการ ฝ่ายที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้สึกประทับใจมากที่สุดคือฝ่ายบริการยืม - คืน สำหรับการศึกษาระดับ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์วิทยบริการของกลุ่มตัวอย่างทุกสถานภาพพบว่าผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก 3 ด้านได้แก่ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกส่วนความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์วิทยบริการโดยรวม ทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมากเมื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 1- 4 พบว่านักศึกษามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกชั้นปีการทดสอบสมมติฐานพบว่าสถานภาพต่างกันมีระดับ การตัดสินใจในประเด็นความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการโดยรวมแตกต่างกัน

วิมลภ สงวนศักดิ์(2554) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผลการศึกษาพบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็น เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ไม่แตกต่างกัน

น้ำลิบ เทียมแก้ว (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนัก วิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคามประจำปีการศึกษา 2555 โดยรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ ในระดับมากที่สุดคือด้านบุคลากรผู้ให้บริการรองลงมาได้แก่ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการโดยสรุปเป็นประเด็นความพึงพอใจในด้านบุคลากรผู้ให้บริการคือบริการ ด้วยความรวดเร็วฉับไวรองลงมาได้แก่ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีและมีความกระตือรือร้นเต็มใจ ให้บริการและผู้ให้บริการมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการด้านการประชาสัมพันธ์คือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นที่หลากหลายอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่เอกสารแนะนำการใช้บริการมีความครบถ้วนชัดเจนและเว็บไซต์สำนักวิทยบริการ

เข้าถึงได้ง่ายสะดวกและรวดเร็วด้านการบริการและขั้นตอนกระบวนการให้บริการคือผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ารองลงมาได้แก่บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศและบริการศูนย์สารนิเทศอีสานสิรินธรด้านทรัพยากรห้องสมุดคือผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเอกสารวิจัยรองลงมาคือหนังสือตำราและทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยและด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกก็มีแผ่นป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์และหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสืออย่างชัดเจนรองลงมาได้แก่สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในสะอาดเป็นระเบียบและมีจุดให้บริการน้ำดื่มที่เพียงพอ

วิลาวรรณ แสงประดับเพชร(2557) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี โดยรวมและทุกด้านอยู่ในระดับมาก

มาลัย ศราทอนานนท(2557) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการ เพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี มหาวิทยาลัยบูรพา ไม่แตกต่างกัน

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง คณะผู้ประเมินกำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน 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 2562 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) ตามแบบของลิเคิร์ท(Likert Scale) โดยกำหนดน้ำหนักคะแนนออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งได้กำหนดค่าของระดับความคิดเห็นดังนี้

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

สำหรับเกณฑ์ในการประเมินค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ได้นำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ของเบสท์และคาห์น (Best & Kahn, 1993) ดังนี้

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

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามที่ใช้การสำรวจโดยมีคณะทำงานสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การประเมินในครั้งนี้จะทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจและสำหรับสถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งทำตามข้อมูลดังนี้

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

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน (S.D.) ของคำตอบแต่ละข้อและแต่ละด้าน แล้วแปรผลตามเกณฑ์ของเบสต์และคาห์น (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 และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อ ขอรับบริการ เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายแบ่งออกเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านสาธารณสุข การบริหารจัดการขยะ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านโยธา (ถนน ไฟฟ้า ประปา แหล่งน้ำอุปโภค-บริโภค)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านการบริหารงบประมาณและการบริการประชาชน

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้

ตอนที่ 6 คำถามปลายเปิดแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้มาใช้บริการ

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	170	42.5
หญิง	230	57.5
รวม	400	100.0
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	9	2.3
21-30 ปี	136	34.0
31-50 ปี	160	40.0
51-60 ปี	79	19.7
60 ปีขึ้นไป	16	4.0
รวม	400	100.0
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	56	14.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	78	19.5
มัธยมปลาย/ปวช.	79	19.7
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	99	24.8
ปริญญาตรี	80	20.0
สูงกว่าปริญญาตรี	8	2.0
รวม	400	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	36	9.0
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	89	22.3
เกษตรกร	97	24.3
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	40	10.0
นักเรียน/นักศึกษา	45	11.2
รับจ้างทั่วไป	64	16.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	29	7.2
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.5 มีอายุอยู่ในช่วง 31-50 ปี ร้อยละ 34.2 ระดับการศึกษา อนุปริญญา/ปวท./ปวส. ร้อยละ 24.8 มีอาชีพ เกษตรกร ร้อยละ 25.3

ตารางที่ 2 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามงานบริการ

งานบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
งานบริการด้านสาธารณสุข การบริหารจัดการขยะ	100	25.0
งานบริการด้านโยธา	100	25.0
งานบริการด้านการบริหารงบประมาณและบริการประชาชน	100	25.0
งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้	100	25.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 4 งานบริการ คือ งานบริการด้านสาธารณสุข การบริหารจัดการขยะ งานบริการด้านโยธา (ถนน ไฟฟ้า ประปา แหล่งน้ำอุปโภค-บริโภค) งานบริการด้านการบริหารงบประมาณและบริการประชาชน และงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ มีจำนวนเท่ากัน คือ ร้อยละ 25.0

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ (N=400)

งานบริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
งานบริการด้านสาธารณสุข การบริหารจัดการขยะ	98.2	4.91	0.24	มากที่สุด
งานบริการด้านโยธา	98.0	4.90	0.29	มากที่สุด
งานบริการด้านการบริหารงบประมาณและบริการประชาชน	96.4	4.82	0.35	มากที่สุด
งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้	96.2	4.81	0.36	มากที่สุด
รวม	97.2	4.86	0.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ทั้ง 4 งานบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.2($\bar{X}=4.86$) หากพิจารณาแต่ละงานบริการพบว่าผู้รับบริการ มีความพึงพอใจสูงสุดคืองานบริการด้านสาธารณสุข การบริหารจัดการขยะ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.2($\bar{X}=4.91$) รองลงมาคืองานบริการด้านโยธา (ถนน ไฟฟ้า ประปา แหล่งอุปโภค-บริโภค) อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.0($\bar{X}=4.90$) งานบริการด้านการบริหารงบประมาณและบริการประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.4($\bar{X}=4.82$) และงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.2($\bar{X}=4.81$)

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

รายการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการ	97.0	4.85	0.31	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	96.4	4.82	0.52	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.8	4.89	0.60	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	97.8	4.89	0.49	มากที่สุด
รวม	97.2	4.86	0.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมทุกประเด็น อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.2(\bar{X} =4.86) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.8(\bar{X} =4.89) รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.0(\bar{X} =4.85) และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.4(\bar{X} =4.82) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านสาธารณสุข การบริหารจัดการขยะ
 ตารางที่ 5 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล (N=100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	50	50.0
หญิง	50	50.0
รวม	100	100.0
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	7	7.0
21-30 ปี	22	22.0
31-50 ปี	38	38.0
51-60 ปี	25	25.0
60 ปีขึ้นไป	8	8.0
รวม	100	100.0
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	19	19.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	15	15.0
มัธยมปลาย/ปวช.	26	26.0
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	16	16.0
ปริญญาตรี	16	16.0
สูงกว่าปริญญาตรี	8	8.0
รวม	100	100.0
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	10	10.0
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	26	26.0
เกษตรกร	22	22.0
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	14	14.0
นักเรียน/นักศึกษา	5	5.0
รับจ้างทั่วไป	14	14.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	9	9.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศชายและเพศหญิง ร้อยละ 50 อายุอยู่ในช่วง 31-50 ปี ร้อยละ 38 ระดับการศึกษา มัธยมปลาย/ปวช. ร้อยละ 26 อาชีพ ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ ร้อยละ 26

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

รายการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการ	96.0	4.80	0.36	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	98.6	4.93	0.24	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	98.8	4.94	0.23	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	99.8	4.99	0.12	มากที่สุด
รวม	98.2	4.91	0.24	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.2(\bar{X} =4.91) เมื่อพิจารณาตามประเด็นความพึงพอใจพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.8(\bar{X} =4.99) รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.8(\bar{X} =4.94)

ตารางที่ 7-10 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ
จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจเป็นรายข้อ งานบริการด้านสาธารณสุข การบริหารจัดการขยะ
ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ(N=100)

ขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	99.2	4.96	0.20	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	92.4	4.62	0.49	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	98.0	4.90	0.30	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	98.0	4.90	0.30	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	97.6	4.88	0.36	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ	90.8	4.54	0.52	มากที่สุด
รวม	96.0	4.80	0.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.0(\bar{X} =4.80) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.2(\bar{X} =4.96) รองลงมาคือ ข้อ 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ รวมทั้งข้อที่ 4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.0(\bar{X} =4.90)

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ(N=100)

ช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	99.0	4.95	0.22	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	99.6	4.98	0.14	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	99.4	4.97	0.17	มากที่สุด
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	98.2	4.91	0.29	มากที่สุด
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	96.6	4.83	0.40	มากที่สุด
รวม	98.6	4.93	0.24	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.6(\bar{X} =4.93) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว มีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.6(\bar{X} =4.98) รองลงมาคือ ข้อ 3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.4(\bar{X} =4.97)

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(N=100)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	99.8	4.99	0.10	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	99.6	4.98	0.14	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่	99.6	4.98	0.20	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	99.4	4.97	0.17	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	97.4	4.87	0.37	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	97.0	4.85	0.39	มากที่สุด
รวม	98.8	4.94	0.23	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.8(\bar{X} =4.94) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.8(\bar{X} =4.99) รองลงมาคือ ข้อ 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งข้อที่ 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.6(\bar{X} =4.98)

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(N=100)

สิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	99.8	4.99	0.10	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	99.6	4.98	0.14	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	99.8	4.99	0.10	มากที่สุด
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	99.6	4.98	0.14	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	99.8	4.99	0.10	มากที่สุด
รวม	99.8	4.99	0.12	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.8($\bar{X}=4.99$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย 3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ และข้อ 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.8($\bar{X}=4.99$) รองลงมาคือ ข้อ 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย รวมทั้งข้อที่ 4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.6($\bar{X}=4.98$)

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านโยธา

ตารางที่ 11 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล (N=100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	43	43.0
หญิง	57	57.0
รวม	100	100.0
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	0	0.0
21-30 ปี	55	55.0
31-50 ปี	40	40.0
51-60 ปี	5	5.0
60 ปีขึ้นไป	0	0.0
รวม	100	100.0
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	5	5.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	5	5.0
มัธยมปลาย/ปวช.	18	18.0
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	53	53.0
ปริญญาตรี	19	19.0
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.0
รวม	100	100.0
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	11	11.0
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	24	24.0
เกษตรกร	15	15.0
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	8	8.0
นักเรียน/นักศึกษา	15	15.0
รับจ้างทั่วไป	20	20.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	7	7.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 57 อายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี ร้อยละ 55 ระดับการศึกษา อนุปริญญา/ปวท./ปวส. ร้อยละ 53 และมีอาชีพ ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ ร้อยละ 24

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

รายการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการ	98.2	4.91	0.27	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	97.0	4.85	0.34	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	98.4	4.92	0.25	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	98.0	4.90	0.29	มากที่สุด
รวม	98.0	4.90	0.29	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.0($\bar{X}=4.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.4($\bar{X}=4.92$) รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.2($\bar{X}=4.91$)

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

ขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	99.0	4.95	0.22	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	98.0	4.90	0.30	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	99.4	4.97	0.17	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	99.2	4.96	0.20	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	97.6	4.88	0.33	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ	96.4	4.82	0.39	มากที่สุด
รวม	98.2	4.91	0.27	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.2($\bar{X}=4.91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.4($\bar{X}=4.97$) รองลงมาคือ ข้อ 4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.2($\bar{X}=4.96$)

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ(N=100)

ช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	95.2	4.76	0.43	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	97.2	4.86	0.35	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	98.8	4.94	0.24	มากที่สุด
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	98.2	4.91	0.29	มากที่สุด
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	95.6	4.78	0.42	มากที่สุด
รวม	97.0	4.85	0.34	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.0($\bar{X}=4.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.8($\bar{X}=4.94$) รองลงมาคือ ข้อ 4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.2($\bar{X}=4.91$)

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(N=100)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.0	4.80	0.40	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	99.0	4.95	0.22	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่	99.4	4.97	0.17	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	99.6	4.98	0.14	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	98.8	4.94	0.24	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	97.8	4.89	0.31	มากที่สุด
รวม	98.4	4.92	0.25	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.4($\bar{X}=4.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.6($\bar{X}=4.98$) รองลงมาคือ ข้อ 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.4($\bar{X}=4.97$)

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(N=100)

สิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	96.0	4.80	0.40	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	98.2	4.91	0.29	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	99.0	4.95	0.22	มากที่สุด
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	98.6	4.93	0.26	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	98.6	4.93	0.26	มากที่สุด
รวม	98.0	4.90	0.28	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.0($\bar{X}=4.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.0($\bar{X}=4.95$) รองลงมาคือ ข้อ 4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย รวมทั้งข้อที่ 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.6($\bar{X}=4.93$)

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านการบริหารงบประมาณและบริการประชาชน
 ตารางที่ 17 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล (N=100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	35	35.0
หญิง	65	65.0
รวม	100	100.0
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	2	2.0
21-30 ปี	18	18.0
31-50 ปี	31	31.0
51-60 ปี	42	42.0
60 ปีขึ้นไป	7	7.0
รวม	100	100.0
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	23	23.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	37	37.0
มัธยมปลาย/ปวช.	21	21.0
อนุริญญา/ปวท./ปวส.	3	3.0
ปริญญาตรี	16	16.0
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.0
รวม	100	100.0
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	8	8.0
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	23	23.0
เกษตรกร	34	34.0
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	9	9.0
นักเรียน/นักศึกษา	2	2.0
รับจ้างทั่วไป	16	16.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	8	8.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 17 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 65 อายุอยู่ในช่วง 51-60 ปี ร้อยละ 42 ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 37 และมีอาชีพ เกษตรกร ร้อยละ 34

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ในภาพรวม งานบริการด้านการบริหารงบประมาณและบริการประชาชน

รายการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการ	92.6	4.76	0.38	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	94.8	4.74	0.38	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.2	4.86	0.35	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	98.2	4.91	0.28	มากที่สุด
รวม	96.4	4.82	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.4($\bar{X}=4.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.2($\bar{X}=4.91$) รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.2($\bar{X}=4.86$)

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

ขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	90.0	4.50	0.52	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	90.4	4.52	0.50	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	98.0	4.90	0.30	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	97.6	4.88	0.33	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	97.8	4.89	0.31	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงความต้องการของผู้รับบริการ	97.8	4.89	0.31	มากที่สุด
รวม	95.2	4.76	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.2($\bar{X}=4.76$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.0($\bar{X}=4.90$) รองลงมาคือ ข้อ 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน รวมทั้งข้อที่ 6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงความต้องการของผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.8($\bar{X}=4.89$)

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ(N=100)

ช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	89.6	4.48	0.50	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	90.0	4.50	0.50	มาก
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	98.4	4.92	0.27	มากที่สุด
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	97.8	4.89	0.31	มากที่สุด
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	98.0	4.90	0.30	มากที่สุด
รวม	94.8	4.74	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.8($\bar{X}=4.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.4($\bar{X}=4.92$) รองลงมาคือ ข้อ 5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.0($\bar{X}=4.90$)

ตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(N=100)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.6	4.83	0.38	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	96.2	4.81	0.39	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่	96.8	4.84	0.37	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	97.0	4.85	0.36	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	98.0	4.90	0.30	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	98.0	4.90	0.30	มากที่สุด
รวม	97.2	4.86	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.2($\bar{X}=4.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ และข้อ 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.0($\bar{X}=4.90$) รองลงมาคือ ข้อ 4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.0($\bar{X}=4.85$)

ตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(N=100)

สิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	98.6	4.93	0.26	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	97.4	4.87	0.34	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	98.6	4.93	0.26	มากที่สุด
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	98.6	4.93	0.26	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	98.0	4.90	0.30	มากที่สุด
รวม	98.2	4.91	0.28	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.2($\bar{X}=4.91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย 3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ และข้อ 4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.6($\bar{X}=4.93$) รองลงมาคือ ข้อ 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.0($\bar{X}=4.90$)

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้

ตารางที่ 23 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล (N=100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	42	42.0
หญิง	58	58.0
รวม	100	100.0
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	0	0.0
21-30 ปี	41	41.0
31-50 ปี	51	51.0
51-60 ปี	7	7.0
60 ปีขึ้นไป	1	1.0
รวม	100	100.0
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	9	9.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	21	21.0
มัธยมปลาย/ปวช.	14	14.0
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	27	27.0
ปริญญาตรี	29	29.0
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.0
รวม	100	100.0
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	7	7.0
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	16	16.0
เกษตรกร	26	26.0
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	9	9.0
นักเรียน/นักศึกษา	23	23.0
รับจ้างทั่วไป	14	14.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	5	5.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 23 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 58 อายุอยู่ในช่วง 31-50 ปี ร้อยละ 51 ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ร้อยละ 29 และมีอาชีพ เกษตรกร ร้อยละ 26

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

รายการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการ	98.2	4.91	0.27	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	95.0	4.75	0.41	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.6	4.83	0.34	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	95.0	4.75	0.42	มากที่สุด
รวม	96.2	4.81	0.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.21.6(\bar{X} =4.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.2(\bar{X} =4.91) รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.6(\bar{X} =4.83)

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

ขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	98.6	4.93	0.26	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	97.8	4.89	0.31	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	99.2	4.96	0.20	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	98.8	4.94	0.24	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	98.6	4.93	0.26	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงความต้องการของผู้รับบริการ	96.6	4.83	0.38	มากที่สุด
รวม	98.3	4.91	0.27	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.3(\bar{X} =4.91) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.2(\bar{X} =4.96) รองลงมาคือ ข้อ 4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.8(\bar{X} =4.94)

ตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ(N=100)

ช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	90.6	4.53	0.50	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	94.0	4.70	0.46	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	97.8	4.89	0.31	มากที่สุด
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	96.6	4.83	0.38	มากที่สุด
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	95.6	4.78	0.42	มากที่สุด
รวม	94.9	4.75	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.9($\bar{X}=4.75$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3, มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.8($\bar{X}=4.89$) รองลงมาคือ ข้อ 4, มีการให้บริการนอกเวลาราชการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.6($\bar{X}=4.83$)

ตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(N=100)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	92.0	4.60	0.49	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	95.4	4.77	0.42	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่	98.4	4.92	0.27	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	99.0	4.95	0.22	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	98.0	4.90	0.30	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	97.0	4.85	0.36	มากที่สุด
รวม	96.6	4.83	0.34	มากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.6($\bar{X}=4.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4, เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.0($\bar{X}=4.95$) รองลงมาคือ ข้อ 3, ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.4($\bar{X}=4.92$)

ตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(N=100)

สิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	91.4	4.57	0.50	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	95.6	4.78	0.42	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	96.4	4.82	0.39	มากที่สุด
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	95.4	4.77	0.42	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	96.2	4.81	0.39	มากที่สุด
รวม	95.0	4.75	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.0($\bar{X}=4.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.4($\bar{X}=4.82$) รองลงมาคือ ข้อ 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.2($\bar{X}=4.81$)

ตอนที่ 6 คำถามปลายเปิดแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้มาใช้บริการ

1. "จุดเด่น" ของการให้บริการที่ท่านรู้สึกประทับใจที่สุด
 - ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น

2. "จุดที่ควรปรับปรุง" ของการให้บริการ
 - ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น

3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
 - ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ จากผลการวิจัย พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี มีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ควรสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อธำรงรักษาระดับการบริการที่ดีและยั่งยืนไว้
2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี รวมทั้งปัญหาและอุปสรรค ในการให้บริการอย่างเป็นระบบ เพื่อยกระดับการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
3. ควรเพิ่มระยะเวลาจัดทำวิจัยให้เริ่มตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ เพื่อให้ข้อมูลมีความชัดเจน ยิ่งขึ้น
4. ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี อย่างเป็นระบบ

เอกสารอ้างอิง

เอกสารอ้างอิง

- แก้วมณี กิ่งเงิน. (2549). คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.). (2547). การสร้างความพึงพอใจต่อการรับบริการของประชาชน. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- จิตภา ไทญ์โสภณัง. (2549). คุณภาพบริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุตรธานี. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จิตตินันท์ เตะระคุปต์. (2540). "ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ" ในเอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1. นนทบุรี: สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ชิษณุทัศน์ พิษยประภาพัฒน์. (2558). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ต๋นัย เทียนพุ่ม. (2545). การออกแบบและพัฒนาความรู้ในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: นาโกต้า จำกัด.
- น้ำสิน เทียมแก้ว. (2556). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นายิกา เด็ดขุนทด. (2549). ห้องสมุดกับการบริการคุณภาพ. วารสารอินฟอรมเมชัน. 13(2), 70-84 กรกฎาคม-ธันวาคม.
- บ้งอร รัตมณี และ กันยา เจริญศักดิ์. (2551). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น
- ปรัชญา เวสารัชช. (2540). บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ปิยะบุษ สุจิต. (2553). ความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ. กรุงเทพฯ: ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (2546). ขั้นตอนของคุณภาพบริการ โปรดักส์ทีวีดี. วารสารจุฬาคคุณภาพ: ฉบับที่ 4, 1-2.
- พิสิทธิ์ คำนวนศิลป์. (2541). การบริการสู่ความเป็นเลิศ. หนังสือที่ระลึกประจำปี เล่มที่ 10 กรุงเทพฯ. สถาบันข้าราชการพลเรือน.
- มธุรา ชูทอง. (2550). คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยแม่โจ้

- รัตน์ บัวสนธ์. (2556). วิจัยเชิงคุณภาพทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ลักขณวรรณ พวงไม่มีง. (2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษ์ป่าประจำ
หน่วยป้องกันรักษาป่าจังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรป่าไม้ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ว.วชิรเมธี. (2552). "งานสัมฤทธิ์ ชีวิตร่มเย็น". กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ปราม พับลิชชิ่ง จำกัด
- วรัชยา ศิริวัฒน์. (2547). การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของงานบริการการศึกษาคณะ
รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วารสารวิจัย 7(2),149.
- วสันต์ รักแผน. (2550). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี.
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระราชูปถัมภ์
- วันชัย แก้วศิริโกมล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน
เขตทุ่งครุกรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วารินทร์ สิ้นสูงสุด. (2549). การบริการของโรงพยาบาล. กรุงเทพฯ: วันทิพย์.
- วิศุรีย์ สิมะโชคดี. (2544). คุณภาพคือความยั่งยืน. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- วิสาข ลายชื่น. (2548). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการบริษัทหลักทรัพย์ไทย
ในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีรพงษ์ เฉลิมติระรัตน์. (2543). คุณภาพในการบริการ 1. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.
- สมคิด รุมทอง. (2528). ความคิดเห็นของผู้บริหารและอาจารย์ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของ
ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตการศึกษา 6.
วิทยานิพนธ์ปริญญาคุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2555). สร้างชีวิต สร้างธุรกิจ ด้วยบริการ. กรุงเทพฯ: คอนเซ็ปท์พรินท์ จำกัด
- สมบัติ สาสิเสาร. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ:
ยูบีซีแอล บุ๊คส์.
- สาโรช ไสสมบัติ. (2551). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัด
กรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สมิต สัจฉกร. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: วิทยุชน.

- สุขสันต์ บุญยากร. (2549). การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ในปกครองจังหวัดนนทบุรี. นนทบุรี: ปกครองจังหวัดนนทบุรี
- สุขุม นวลสกุล. (2538). การทำงานที่ดีต้องมีหัวใจบริการ. กรุงเทพฯ: ธรรมนิติ
- สุดาดวง เรืองรุจิระ. (2541). หลักการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: ประกายพริก.
- สุนันทา ทวีมล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา
- สิน พันธุ์พินิจ. (2549). เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- สุภาวงศ์ จันทร์วานิช. (2549). วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 14. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุนาลี สังข์ศรี. (2546). การจัดการศึกษานอกระบบด้วยวิธีการศึกษาทางไกลเพื่อการศึกษาตลอดชีวิต: นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สิริอัจฉรา ทิพย์วงศ์. (2550). คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพัฒนามหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ศุภนิตยโชค รัตนชัย. (2536). การปรับปรุงคุณภาพการบริการ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ศิริวารณ สายอ่อนง. (2552). ศึกษาการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของโครงการบัณฑิตศึกษา วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). จิตวิทยาบริการ. (Service psychology comprehension strategies and trend). กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- อัญญารักษ์ เลิศกุล. (2543). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สารนิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อุกฤษฏ์ ทรงชัยสงวน. (2543). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนามหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ภาคผนวก



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองทาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี
งานบริการด้าน.....ประจำปีงบประมาณ 2562

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ใน ที่ท่านต้องการหรือเติมค่าลงในช่องว่าง

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. ว่างงาน

7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ

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 ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
	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.....

.....