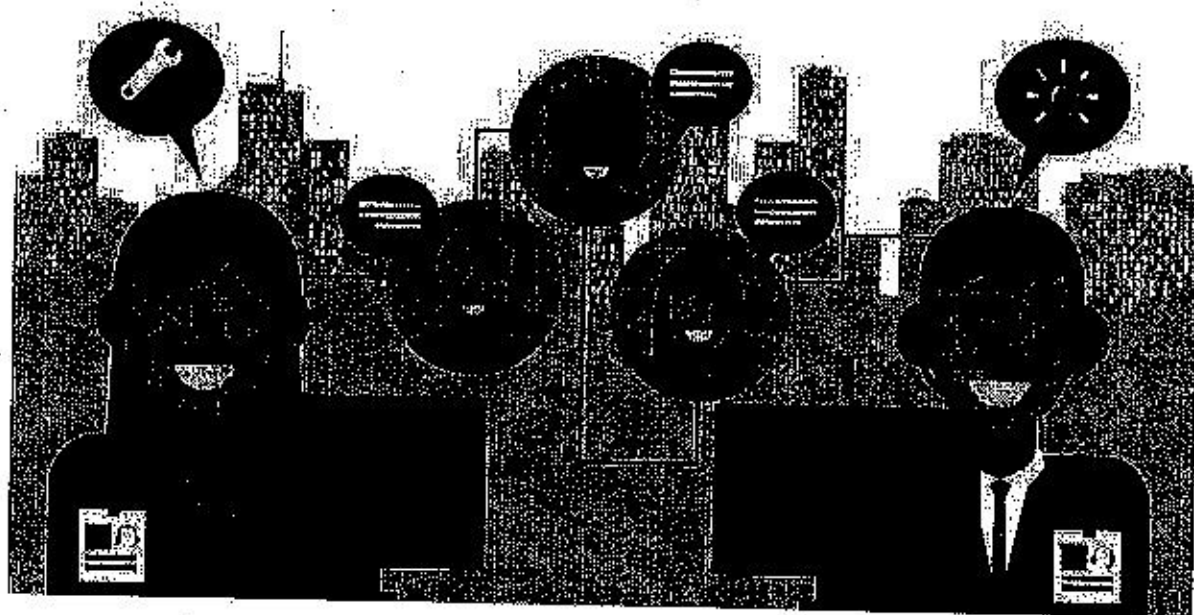




รายงานผลการประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกกลาง อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ 2564



ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ. อุดรธานี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การประเมินผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี 4 ด้าน ได้แก่ (1)ด้านขั้นตอนการให้บริการ (2)ด้านช่องทางการให้บริการ (3)ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ(4)ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอโนนสะอาด จำแนกตามงานที่มา ขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของความพึงพอใจ ดังนี้

1.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00

1.3 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.40

1.4 ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.40

2. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ทั้ง 4 งานบริการ โดยเรียงตามลำดับร้อยละของความพึงพอใจของประชาชน ดังนี้

2.1 งานบริการด้านโยธา(โครงการติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้าในหมู่บ้าน) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40

2.2 งานบริการด้านการศึกษา(ดูแลเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00

2.3 งานบริการด้านสาธารณสุข(ป้องกัน เฝ้าระวังและควบคุมโรคติดต่อ(covid-19)) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60

2.4 งานบริการด้านรายได้หรือภาษี(โครงการเก็บภาษีนอกสถานที่) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00

สรุป องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกกลาง อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี เป็นองค์กรที่มีศักยภาพในงานด้านบริการ มุ่งเน้น และให้ความสำคัญ ใส่ใจในงานบริการเป็นอย่างดี ควรธำรงรักษาระดับการบริการที่ดีและยั่งยืนไว้ และควรพัฒนางานด้านการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกกลาง อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

นางเยียรยง ไชยรัตน์

ผู้อำนวยการศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ. อุดรธานี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

สารบัญ

หน้า

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ก
บทที่ 1 บทนำ	
- ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
- วัตถุประสงค์.....	3
- ขอบเขตการประเมิน.....	3
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
- แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ.....	6
- แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	10
- แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	11
- ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป.....	15
- งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
- ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	27
- เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	27
- การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล และข้อเสนอแนะ.....	30
เอกสารอ้างอิง.....	49
ภาคผนวก	
ภาพกิจกรรม.....	53
แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ.....	62

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ในภาพรวม จำแนกตามงานบริการ.....	31
ตารางที่ 2 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ในภาพรวม จำแนกตามรายด้าน.....	31
ตารางที่ 3 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามงานบริการด้านการศึกษา.....	32
ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านการศึกษา ในภาพรวม.....	33
ตารางที่ 5-8 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ งานบริการด้านการศึกษา จำแนกรายด้าน.....	33
ตารางที่ 9 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	36
ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม.....	37
ตารางที่ 11-14 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกรายด้าน.....	37
ตารางที่ 15 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามงานบริการด้านรายได้หรือภาษี.....	40
ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม.....	41
ตารางที่ 17-20 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี จำแนกรายด้าน.....	41
ตารางที่ 21 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.....	44
ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม.....	45
ตารางที่ 23-26 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกรายด้าน.....	45

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภายใต้บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งกระบวนการมีส่วนร่วมทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคมของภาคประชาชน เป็นองค์ประกอบหนึ่งในการขับเคลื่อนระบอบประชาธิปไตยให้เกิดความเข้มแข็ง มีเสถียรภาพ ซึ่งสะท้อนถึงสิทธิเสรีภาพ ความเสมอภาค และภราดรภาพ นั้นเป็นของประชาชน โดยประชาชน และเพื่อประชาชน ประกอบกับ หมวดที่ 6 แผนนโยบายแห่งรัฐ มาตรา 78 ที่ได้บัญญัติให้รัฐส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการปกครองระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข และมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศด้านต่างๆ การจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น การตรวจสอบการใช้อำนาจอรัฐ การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมถึงการตัดสินใจทางการเมือง และการอื่นใดบรรดาที่อาจมีผลกระทบต่อประชาชนหรือชุมชน

นอกจากการให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นแล้ว ยังให้ความสำคัญเรื่องการกระจายอำนาจการปกครองผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในหมวดที่ 14 มาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การบริการประชาชนเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญที่สุดของรัฐ โดยเฉพาะประเทศที่มีการปกครองระบอบประชาธิปไตย รัฐทุกแห่งจึงมีเป้าหมายสูงสุด คือ การบริการประชาชนและในฐานะที่รัฐบาลเป็นผู้บริหารงาน รัฐจึงมีหน้าที่ต้องให้บริการประชาชนในทุกเรื่องให้ดีที่สุดทั่วถึงเป็นธรรม เสมอภาค อย่างต่อเนื่อง รัฐบาลทุกสมัยจึงมีนโยบายให้บริการประชาชนเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง ได้มีการปฏิรูประบบราชการ โดยปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสมตามภารกิจหน้าที่ เพื่อลดความซ้ำซ้อนและให้เกิดเอกภาพคล่องตัวในการบริหารจัดการโดยได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นขึ้น โดยมีภารกิจหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการบริหารจัดการที่ดีตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและมีการบูรณาการและแก้ไขปัญหาและพัฒนา

ท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 8 การประเมินผลการปฏิบัติราชการ กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้วย

ความสำคัญในด้านการบริการในหน่วยงานของภาครัฐเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมากในยุคปัจจุบันเพราะการแข่งขันที่เกิดขึ้นจะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ที่มาขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ เพราะการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ หรือการบริการที่เป็นเลิศจะสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการ และผู้ที่มาใช้บริการก็คือประชาชน หรือผู้ที่เสียภาษีให้กับหน่วยงานภาครัฐ ทำให้เกิดการเจริญเติบโตในงานของภาครัฐนั้นๆ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคปัจจุบันเผชิญความท้าทายและการเปลี่ยนแปลง ที่หลากหลาย ทั้งนี้เนื่องมาจากสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมืองของประเทศปรับเปลี่ยนตามกระแส โลกาภิวัตน์ และการเปิดเสรีในประเด็นต่าง ๆ ที่เป็นแรงผลักดันและส่งผลกระทบต่อองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่อาจกล่าวได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของภาครัฐ ทำหน้าที่ร่วมกับรัฐบาลในลักษณะที่เสริมแรงกัน ไม่ใช่การแข่งขัน หน้าที่ของรัฐบาลระดับชาติได้แก่ การกำหนดเป้าหมายเศรษฐกิจ สังคม การเมืองระดับมหภาค สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำหน้าที่ผลิตบริการสาธารณะท้องถิ่น (Local Public goods) กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถผลิตสินค้าและบริการที่มีประสิทธิภาพสูงกว่า เนื่องจากเหตุผลหลายประการ คือ การทำงานใกล้ชิดกับประชาชน รู้ข้อมูลและความต้องการรวมทั้งสามารถตอบสนองต่อปัญหาท้องถิ่นรวดเร็วกว่า เช่นเดียวกัน ระบบการผลิตบริการของท้องถิ่นจะมีลักษณะที่หลากหลาย (Diversity) ตามสภาพแต่ละ ท้องถิ่น นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำงานภายใต้บรรยากาศการแข่งขันและมีการเปรียบเทียบข้ามพื้นที่และหน่วยงาน

การประเมินผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการขอกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นของพนักงานเทศบาล ประจำปีงบประมาณ 2564 ตามมติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งภาระงานในการดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ กำหนดไว้จำนวน 11 กรอบงาน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสาธารณสุข และงานด้านอื่น ๆ โดยการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานอย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงาน ที่จะประเมินประกอบด้วย (1)ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (2)ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ (3)ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ(4)ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ว่า เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงใด เพื่อเป็นข้อมูลที่สะท้อนให้นำไปพิจารณาปรับปรุง พัฒนา และวางแผนการดำเนินงาน โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชน ให้มีความสำคัญกับงานบริการ นอกจากนี้ยังสามารถเป็นส่วนหนึ่งที่จะสะท้อนการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงาน กระบวนการทำงาน เพื่อให้สามารถพัฒนา การปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของ

ผู้รับบริการ และสามารถปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงที่สุดต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวม
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ

ขอบเขตการประเมิน

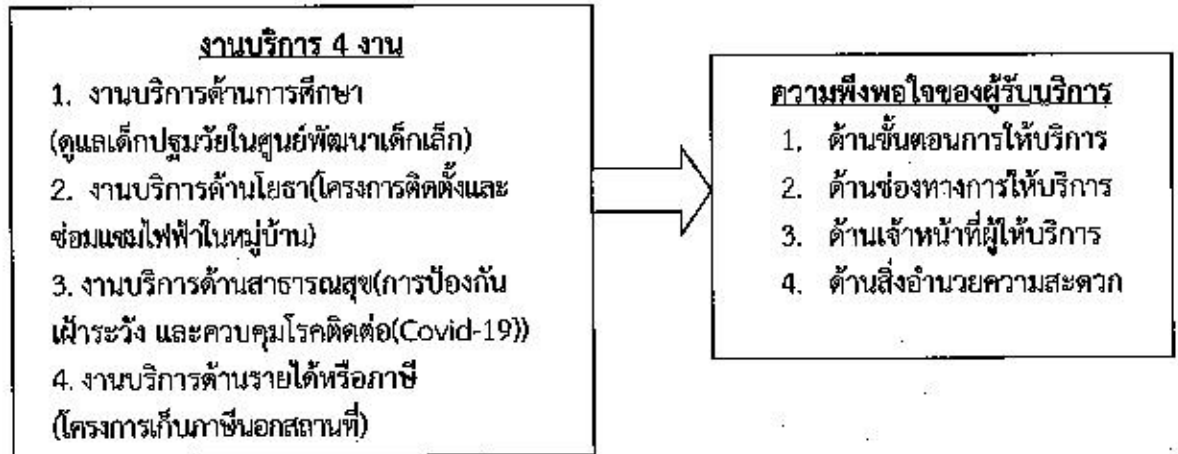
1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร สำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี ในปีงบประมาณ 2564

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่เลือกมาเป็นตัวแทนประชากรที่ต้องการศึกษา โดยเป็นประชาชนที่ไปใช้บริการของหน่วยงานในปีงบประมาณ 2564 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 งานบริการด้านการศึกษา(ดูแลเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
 - 2.2.2 งานบริการด้านโยธา(โครงการติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้าในหมู่บ้าน)
 - 2.2.3 งานบริการด้านสาธารณสุข(การป้องกัน เฝ้าระวังและควบคุมโรคติดต่อ(Covid-19))
 - 2.2.4 งานบริการด้านรายได้หรือภาษี(โครงการเก็บภาษีนอกสถานที่)

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี โดยใช้แนวคิดการพัฒนา และการสร้างเครื่องมือประเมินคุณภาพ การให้บริการตามแนวคิดของพาราซูรามัน, ไชธามอล และเบอรี่ (Parasuraman, Zeithamal, & Berry, 1990) เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้มาใช้บริการต่อการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงการรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

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

3. ช่องทางการให้บริการ หมายถึง วิธีการที่องค์กรบริการส่วนตำบล นำมาใช้เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงงานบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย การมีช่องทางให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอต่อการให้บริการ และช่องทางให้บริการนั้นมีความสะดวก รวดเร็ว รวมถึงการนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสารสนเทศ ตลอดจนการมีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ

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

5. สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง วัสดุ อุปกรณ์ที่จัดเตรียมไว้ให้แก่ผู้เข้ารับบริการ ซึ่งมีอยู่อย่างเพียงพอและทันสมัยตลอดจนการจัดบริหารของส่วนงานบริการและภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างเพียงพอ สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายแสดงสถานที่บอกจุดบริการชัดเจน สามารถเห็นได้ง่าย และเข้าใจง่าย รวมถึงแบบฟอร์มต่างๆ มีเพียงพอและพร้อมให้บริการ

6. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ทำให้ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้นำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอนโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี โดยคณะผู้ประเมินได้ศึกษาค้นคว้าวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

แนวคิดการบริการ

1.1 ความหมายของการบริการ

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

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

ชื่นจิตร แจ่มเจนกิจ (2540: 1 อ้างถึงในวีรช พงศ์นภารักษ์, 2550: 7) ได้กล่าวว่า การบริการ (service) คือ กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยกิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้น ๆ ไม่สามารถจับต้องได้ (intangible) และไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์ในสิ่งของใด ๆ

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

दनัย เทียนพุม (2545 : 11 – 12) กล่าวถึงการบริการว่า หมายถึง

1. การสนองตอบความต้องการแก่ผู้รับ ผู้ซื้อ ทั้งเชิง "รูปธรรม" และ "นามธรรม"
2. การปฏิบัติให้เกิดความสมดุลระหว่าง "การให้" และ "การรับ"
3. การแลกเปลี่ยนในส่วนที่ขาดแคลนของแต่ละฝ่าย
4. การใช้ความมีอัธยาศัย ควบคู่ไปกับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องแก่ผู้รับบริการ
5. การไม่เอาเปรียบ และไม่ถือโอกาสแสวงหาประโยชน์จากผู้รับบริการในทุกสถานะ
6. การเต็มใจปฏิบัติตามเงื่อนไขที่สัญญาไว้กับลูกค้า ซึ่งจะชักนำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำอีก

ในคราวต่อไป

7. การให้ทั้งรูปธรรมและนามธรรมเชิงความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และด้วยอัธยาศัยเป็นพื้นฐาน

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

ฉัตรพร เสมอใจ (2546, 10) ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่จะจัดทำเพื่อเสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นร่วมกับการขายสินค้า

อภิชาติ พจน์จิราภรณ์ (2547 : 101) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคคลที่มีความเชี่ยวชาญส่วนบุคคล สามารถทำได้ดีเป็นพิเศษในเรื่องใดได้อย่างคล่องแคล่ว และถูกต้อง

สมิต สัชฌกร (2548 : 13) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมียุทธศาสตร์ปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจเรา ซึ่งเป็นผู้บริการ

อนเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ (2548 : 18) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การกระทำใดๆ เพื่อช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น โดยเป็น การปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่อย่างมีไมตรีจิต

ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2549 : 124) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคคลทั้งหมดที่มีส่วนร่วมในการนำเสนอบริการ (ให้กับลูกค้า) ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า ซึ่งบุคคลในที่นี้จะรวมถึงพนักงานของกิจการ ลูกค้า (ที่มาใช้บริการ) และลูกค้าคนอื่น ๆ ที่ร่วมอยู่ในสิ่งแวดล้อมของบริการนั้นด้วย

ว.วชิรเมธี (2552 : 17 - 18) กล่าวว่า การบริการ คือ งานของเรา คนทำงาน ทุกคนควรรู้ และ มีหัวใจบริการ (Service Mind) เป็นอันดับหนึ่ง การบริการจึงเป็นหัวใจหลักของการทำงาน หากเราทำ ให้คนอื่นรู้สึกแย่ เราควรรู้สึกแย่มากกว่า เพราะเขาจะแยกจากเราครั้งเดียวทำให้จดจำจนวันตาย ตรงกันข้าม ถ้าเขาประทับใจเราแม้ครั้งเดียวที่พบกันก็จะประทับใจไปจนวันตายเช่นเดียวกัน ดังนั้น การให้บริการนี้ เป็นหัวใจของคนทำงาน บางครั้งไม่ได้ใช้เพียงฝีมือ แต่ต้องใช้หัวใจของการเป็นนักบริการด้วย

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

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

ความหมายในระดับพฤติกรรมเป็นการมุ่งพิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นกระบวนการในการปฏิบัติ หรือลงมือกระทำในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ในแง่นี้ การบริการจึงเป็นการปะทะสังสรรค์ หรือการมีการกระทำระหว่างกันของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นความหมายที่เน้นความสำคัญของการบริการในฐานะที่เป็นกิจกรรมที่มีการเคลื่อนไหว (Motion activity)

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

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

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวม หรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวกักได้ (Kottler อ้างใน จิตินันท์ , 2530 : 6)

การบริการ คือ กิจกรรมหนึ่ง หรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มากนักที่จับต้องไม่ได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีเกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ และ/หรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้า และ/หรือลูกค้ากับระบบการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า (Gronoos อ้างใน จิตินันท์ , 2530 :6)

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

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

บริการเป็นผลที่ได้จากงานในส่วนที่ประสานระหว่างผู้ส่งมอบกับลูกค้าและจากงานภายในกิจการของผู้ส่งมอบเพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า (International Standard, 1996 : 2)

จากความหมายบริการที่กล่าวมา สามารถสรุปได้ว่า บริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการอำนวยความสะดวกต่อผู้อื่นด้วยความเต็มใจ มีความเท่าเทียมกัน และไม่แสวงหาประโยชน์จากผู้รับตามเป้าหมายและความตั้งใจในบริการ

1.2 ประเภทของการบริการ

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

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

1.2.2 การบริการสาธารณะ (Public Service) ซึ่งหมายถึง การบริการที่มีลักษณะการดำเนินการ โดยระบบราชการมุ่งประโยชน์สุขและสวัสดิภาพของประชาชนในสังคมเป็นสำคัญ การบริการในลักษณะนี้ ได้แก่ การบริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ เช่น การบริการสาธารณสุข การบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การบริการสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น

1.3 องค์ประกอบของการบริการ

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

1.3.1 ผู้ให้บริการ ซึ่งในที่นี้หมายถึงทั้งองค์การที่ประกอบธุรกิจบริการ และบุคลากรหรือพนักงานที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ

1.3.2 กระบวนการในการให้บริการ หรืออีกนัยหนึ่งก็คือวิธีการให้บริการ

1.3.3 ผู้รับบริการ ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ก็ยังคงมีความแตกต่างกันไปตามประเภทของการบริการ ยกตัวอย่างในเรื่องของผู้รับบริการ หากเป็นการบริการสาธารณะ ผู้รับบริการก็มักหมายถึงประชาชนโดยทั่วไป ในขณะที่การบริการด้านธุรกิจก็จะหมายถึงเฉพาะผู้ที่มาซื้อบริการนั้น ๆ

1.4 คุณภาพการบริการ

อัญชลพร ภูเจริญ (2539) กล่าวถึงคุณภาพว่าอาจมีหลายมุมมองที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับว่าใครจะเป็นผู้วิเคราะห์ แต่คุณภาพนั้นต้องสามารถประเมินได้ หรืออาจเขียนออกมาเป็นสูตรได้ว่า

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

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

โดยสรุปแล้วคุณภาพในการบริการหมายถึง ลักษณะเฉพาะหรือลักษณะคุณสมบัติของการบริการ ที่ตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการบริการ

ทฤษฎีของการบริการ

Millie(อ้างถึงใน พัทธกิจ,2538:33)กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการ งานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the right

geographical location) มิใช่เห็น ว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอสำหรับจำนวนของผู้รับบริการ

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

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

คอสบี้ (Crosby, 1988: 15) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการหรือ "Service Quality" นั้นเป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบของต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

วีรพงษ์ เกลิมจิรรัตน์ (2543, 14-15) คุณภาพการให้บริการ คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอื่นทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

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

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

2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

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

การบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ (ปรีชญา , 2540:6) คือการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ เป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้ประชาชน ทั้งนี้หน่วยงานอาจกำหนดให้

ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปบริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้

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

Verma (อ้างใน กฤษณ์ , 2538) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่อง ที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง 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) หลักในการให้บริการสาธารณะนั้น พฤติกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนที่มาติดต่อต้องปฏิบัติตามบรรทัดฐานหรือกฎระเบียบที่วางไว้ 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

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

3.1 ความหมายของพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามพจนานุกรมด้านพฤติกรรมศาสตร์ กล่าวว่า เป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอิ่มเอมใจ เมื่อความต้องการ หรือแรงจูงใจได้รับการตอบสนอง

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามพจนานุกรมด้านจิตวิทยา เป็นความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ และความรู้สึกขั้นสุดท้าย เมื่อบรรลุถึงจุดหมายโดยมีแรงกระตุ้น

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

ไพบูลย์ เจริญพานิช (2539 : 6) ให้ความคิดเห็นว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉยๆ ต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นนั้นได้

Minn และคณะ (อ้างในประชัย , 2531 : 36) กล่าวว่า กระบวนการรับรู้ตีความของบุคคลรวมทั้ง การพัฒนาการของทัศนคติของบุคคล ย่อมแตกต่างกันไปตามภูมิหลัง และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ในการประเมินสิ่งที่รับรู้ขึ้นเป็นสำคัญ ด้วยเหตุนี้ บุคคลสองคนอยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกัน และภายใต้สถานการณ์เดียวกันจึงมักเกิดความเข้าใจ และเกิดทัศนคติที่ต่างกันได้

3.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

อุกฤษฏ์ ทรงชัยสงวน (2543, หน้า 43) ได้รวบรวมกลุ่มแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในรูปแบบของแรงจูงใจไว้ 4 กลุ่ม คือ

3.2.1 ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory motivation) ทฤษฎีนี้เขาได้เสนอความต้องการในด้านต่างๆ กันของมนุษย์ เรียงลำดับจากความต้องการขั้นพื้นฐาน เพื่อการอยู่รอด ไปจนถึงความต้องการทางสังคม และความต้องการยอมรับนับถือจากกลุ่มว่าตนมีคุณค่าและพัฒนาตนเอง ให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น มาสโลว์ถือว่าการเรียงลำดับความต้องการนี้มีความสำคัญ โดยมนุษย์จะมี ความต้องการในระดับสูง ๆ ได้ก็ต่อเมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองแล้ว

3.2.2 ทฤษฎีการจูงใจ การบำรุงรักษาของ Herz berg ได้กล่าวถึงปัจจัยการจูงใจ ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจ ได้แก่ โอกาส ความสำเร็จ การยอมรับ ความรับผิดชอบ ความเจริญก้าวหน้า และปัจจัยการบำรุงรักษา ซึ่งเป็นตัวขัดขวางความพึงพอใจ ได้แก่ นโยบายขององค์กร สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

3.2.3 ทฤษฎีแรงจูงใจของ Mc celland ซึ่งแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประเภท คือ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการมีอำนาจ และความต้องการความสัมพันธ์ โดยความต้องการ ความสำเร็จ หรือเรียกว่า แรงจูงใจใฝ่สำเร็งนั้น ถ้าบุคคลใดมีสูงจะมีความปรารถนาที่จะทำสิ่งหนึ่งให้สุดลงไปด้วยดี

3.2.4 ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล จะประเมินความเป็นไปได้ของผลที่บังเกิดขึ้นแล้ว จึงดำเนินการปฏิบัติตามที่ตนคาดหวังไว้ การจูงใจขึ้นอยู่กับความคิดของมนุษย์ต่อผลที่เกิดขึ้น ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom นี้ ทำนายว่าบุคคลจะร่วมกิจกรรมที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือสิ่งต่างๆ ที่เขาปรารถนา

มิเชล แบร์ (Micheal Beer อ้างถึงใน สมหมาย เปียณอม, 2551, หน้า 7) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

1. V มาจากคำว่า Valance หมายถึง ความพึงพอใจ

2. I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ

3. E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความหวังภายในตัวบุคคลนั้นๆ ซึ่งบุคคลมีความต้องการและมีความหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังใน สิ่งที่สูงขึ้นไปเรื่อยๆ ซึ่งอาจจะแสดงในรูปสมการได้ ดังนี้

แรงจูงใจ = ผลของความพึงพอใจ+ความคาดหวัง

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

จากความหมายของความพึงพอใจที่รวบรวมนี้ จะเห็นได้ว่า ส่วนใหญ่จะมีความคิดเห็นคล้ายคลึงกัน ซึ่งพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และเกิดเป็นความพึงพอใจเมื่อได้รับตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ

3.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่อยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ลักษณะบุคคล สภาพทางเศรษฐกิจ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ตลอดจนทรัพยากรต่างๆ ที่จะเอื้ออำนวย นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงองค์ประกอบต่างๆ โดยอาจนำมาพิจารณาได้ดังนี้

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531 : 56) กล่าวว่า พัฒนาการของทัศนคติโดยเฉพาะอย่างยิ่งในรูปของความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ย่อมต้องอาศัยภูมิหลัง และประสบการณ์เป็นพื้นฐานในการประเมินสิ่งที่รับรู้

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

George D. Wagenhim และ John H. Reurink (1991 : 263-266) กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จในการทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจต่อการบริการขององค์กร คือ องค์การจำเป็นต้องทราบถึงความต้องการของลูกค้า หรือผู้รับบริการ ถึงแม้ว่าความต้องการของลูกค้าจะเป็นเรื่องสลับซับซ้อน และเป็นเรื่องที่เฉพาะตัว แต่ก็สามารถระบุความต้องการทั่วไป ของผู้บริการได้ดังนี้

1. ความต้องการข่าวสาร และการติดต่อสื่อสาร เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของการบริการ ผู้รับบริการทุกคนมีความคาดหวังต่อองค์กร ความคาดหวังที่จะอยู่บนรากฐานของการกระทำ และคำพูดของผู้ให้บริการ

2. ความต้องการในการตอบรับ หมายถึง ผู้ให้บริการจะตอบสนองผู้รับบริการอย่างไรรวมถึงการให้บริการอย่างรวดเร็ว

3. ความต้องการในการแก้ไขปัญหา ผู้ให้บริการควรที่จะสามารถแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ความต้องการที่ตรงต่อเวลา และความมั่นคงในการให้บริการ ผู้รับบริการต้องการได้รับบริการที่เที่ยงตรงต่อเวลา และความมั่นใจว่าเป็นเมื่อเขามาขอรับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องจัดหาหรือส่งมอบบริการให้ตามความคาดหวัง

5. ความต้องการให้ผู้ให้บริการที่มีความสามารถ หมายถึง ผู้ให้บริการควรมีทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ มีความสามารถในการแก้ปัญหา

6. ความต้องการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง หรือให้มีความผิดพลาดน้อยที่สุด เพราะผลจากความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน จะส่งผลต่อความไว้วางใจ และความเชื่อถือของผู้รับบริการ

7. ความต้องการการบริการที่สุภาพ และเป็นมิตร ผู้ให้บริการควรปฏิบัติต่อผู้มารับบริการ ด้วยความสุภาพ อ่อนโยน และอัธยาศัยที่ดี

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

การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

สโรช ไสยสมบัติ (2534, หน้า 39) กล่าวว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการจะเกิดขึ้น หรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์การ ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการ ในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจกระทำได้ หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัด และมีประสิทธิภาพ อีกวิธีหนึ่ง

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

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

4. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกกลาง

4.1 ด้านกายภาพ

4.1.1 ที่ตั้ง

ตำบลโคกกกลางตั้งอยู่ทางทิศใต้ของอำเภอโนนสะอาด พื้นที่เขตตำบลห่างจากอำเภอประมาณ 4 กิโลเมตรและห่างจากศาลากลางจังหวัดอุดรธานีประมาณ 55 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลต่างๆ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลโนนสะอาด อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลหมานางาม อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลปลงแก้ว อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลโพธิ์ศรีสำราญ อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี
ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	เทศบาลเขาสวนกวาง อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น

4.1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

- สภาพพื้นที่ทั่วไปของตำบลโคกกกลางโดยห่างจากที่ว่าการอำเภอโนนสะอาด ไปทางทิศใต้ ระยะทาง 4 กิโลเมตร หรืออยู่ห่างทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 2 ถนนสายมิตรภาพขอนแก่น-อุดรธานี ตรงหลักกิโลเมตรที่ 65.66 เข้าไปประมาณ 2.5 กิโลเมตร เนื้อที่ทั้งหมด 67 ตารางกิโลเมตร หรือ 41,875 ไร่

4.1.3 ภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศของอบต.โคกกกลางแบ่งออกเป็น 3 ฤดู คือ

- ฤดูฝน ฝนจะตกตั้งแต่เดือนเมษายนและจะทิ้งช่วงในเดือนกรกฎาคมจนถึงเดือนสิงหาคม ในฤดูฝนมีฝนตกชุกและลมแรง
- ฤดูร้อน จะร้อนมากและแห้งแล้งมาก ความชื้นในอากาศน้อย
- ฤดูหนาว อากาศหนาวมากและแห้งแล้ง ความชื้นในอากาศน้อย

อุณหภูมิของตำบลโคกกกลางจะร้อนและแห้งแล้ง โดยเฉพาะในช่วงฤดูร้อน อุณหภูมิจะสูงมากทำให้อากาศร้อนและแห้งแล้งทำให้พื้นที่ทำการเกษตรไม่ได้ดีเท่าที่ควร โดยเฉพาะในพื้นที่ราบสูง ในฤดูแล้งน้ำในลำห้วยทุกลำห้วยแห้งขอดไม่มีน้ำไหลผ่าน จะมีน้ำขังอยู่เป็นบางช่วงบางตอน

4.1.4 ดิน

ดินร่วนปนทราย หน้าดินตื้น เมื่อฝนตกลงมาดินจะไม่สามารถอุ้มน้ำไว้ได้นาน ความอุดมสมบูรณ์ของดินน้อย

4.1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

- ฝาย
- บ่อน้ำตื้น
- บ่อบาดาล(บ่อโยก)
- ประปา

4.1.5 ลักษณะของไม้และป่าไม้

พื้นที่ส่วนมากอยู่ในเขตป่าสงวน

4.2 ด้านการเมืองการปกครอง

4.2.1 เขตการปกครอง

อบต.โคกกลาง แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 13 หมู่บ้าน คือ

- หมู่ที่ 1 บ้านโคกกลาง
- หมู่ที่ 2 บ้านหนองแวงใหญ่
- หมู่ที่ 3 บ้านโคกสง่า
- หมู่ที่ 4 บ้านม่วงดง
- หมู่ที่ 5 บ้านโนนน้ำเกลี้ยง
- หมู่ที่ 6 บ้านตาตโดน
- หมู่ที่ 7 บ้านคำเต้าแก้ว
- หมู่ที่ 8 บ้านหนองแสง
- หมู่ที่ 9 บ้านหินลาด
- หมู่ที่ 10 บ้านโคกกลาง
- หมู่ที่ 11 บ้านแสงแก้ว
- หมู่ที่ 12 บ้านหนองม่วง
- หมู่ที่ 13 บ้านโคกกลาง

4.2.2 เขตการเลือกตั้ง

อบต.โคกกลางได้แบ่งเขตการเลือกตั้งนายกอบต. ทั้ง 13 เขตเลือกตั้ง สมาชิกสภาออกเป็น

13 เขต ดังนี้

- หมู่ที่ 1 บ้านโคกกลาง
- หมู่ที่ 2 บ้านหนองแวงใหญ่
- หมู่ที่ 3 บ้านโคกสง่า
- หมู่ที่ 4 บ้านม่วงดง
- หมู่ที่ 5 บ้านโนนน้ำเกลี้ยง
- หมู่ที่ 6 บ้านตาตโดน
- หมู่ที่ 7 บ้านคำเต้าแก้ว
- หมู่ที่ 8 บ้านหนองแสง
- หมู่ที่ 9 บ้านหินลาด
- หมู่ที่ 10 บ้านโคกกลาง
- หมู่ที่ 11 บ้านแสงแก้ว
- หมู่ที่ 12 บ้านหนองม่วง
- หมู่ที่ 13 บ้านโคกกลาง

4.3 ประชากร

4.3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร เปรียบเทียบย้อนหลัง 3 ปี

ปี พ.ศ.2562

ที่	ชื่อหมู่บ้าน	พื้นที่หมู่บ้าน			จำนวนครัวเรือน	ประชากร		
		เขต มณฑล เดิมพื้นที่	เขต มณฑล บางส่วน	เขต มณฑล ทั้งหมด		ชาย	หญิง	รวม
1	โคกกลาง	/		/	181	360	315	675
2	หนองแขวงใหญ่	/		/	81	165	139	304
3	โคกสง่า	/		/	233	528	526	1,052
4	ม่วงดง	/		/	170	383	359	742
5	โนนน้ำเกลี้ยง	/		/	121	201	190	391
6	ดาดโตน	/		/	84	140	171	311
7	คำเตี้ยแก้ว	/		/	84	190	203	393
8	หนองแสง	/		/	144	291	262	553
9	หินลาด	/		/	102	212	207	419
10	โคกกลาง	/		/	194	391	368	759
11	แสงแก้ว	/		/	138	276	256	532
12	หนองม่วง	/		/	149	324	309	633
13	โคกกลาง	/		/	119	288	265	553
	รวม	13		13	1,800	3,749	3,570	7,319

**ข้อมูลสิ้นเดือนเมษายน 2562

ปี 2561

ที่	ชื่อหมู่บ้าน	พื้นที่หมู่บ้าน			จำนวนครัวเรือน	ประชากร		
		เขต มณฑล เดิมพื้นที่	เขต มณฑล บางส่วน	เขต มณฑล ทั้งหมด		ชาย	หญิง	รวม
1	โคกกลาง	/		/	189	359	316	675
2	หนองแขวงใหญ่	/		/	84	162	147	296
3	โคกสง่า	/		/	236	526	529	1,055
4	ม่วงดง	/		/	170	372	359	731
5	โนนน้ำเกลี้ยง	/		/	123	200	193	393
6	ดาดโตน	/		/	87	146	166	312
7	คำเตี้ยแก้ว	/		/	85	193	198	391
8	หนองแสง	/		/	150	293	262	555
9	หินลาด	/		/	107	210	205	415
10	โคกกลาง	/		/	194	395	368	763
11	แสงแก้ว	/		/	142	276	254	530
12	หนองม่วง	/		/	152	319	308	627
13	โคกกลาง	/		/	121	289	264	553
	รวม	13		13	1,840	3,740	3,556	7,296

**ข้อมูลสิ้นเดือนพฤษภาคม 2561

ปี พ.ศ. 2560



ที่	ชื่อหมู่บ้าน	พื้นที่หมู่บ้าน			จำนวน ครัวเรือน	ประชากร		
		เขต อบต. เดิมพื้นที่	เขต อบต. บางส่วน	เขต อบต. ทั้งหมด		ชาย	หญิง	รวม
1	โคกกลาง	/		/	172	350	304	654
2	หนองนางใหญ่	/		/	70	162	137	299
3	โคกลำ	/		/	233	498	514	1,012
4	ม่วงตง	/		/	166	378	347	725
5	โนนน้ำเกลี้ยง	/		/	118	194	197	391
6	ดาดโตน	/		/	84	153	163	316
7	คำด้วงแก้ว	/		/	79	186	191	377
8	หนองแสง	/		/	131	275	256	531
9	หินลาด	/		/	96	202	205	407
10	โคกกลาง	/		/	179	392	372	764
11	แสงแก้ว	/		/	134	280	261	541
12	หนองม่วง	/		/	143	314	318	632
13	โคกกลาง	/		/	112	296	266	562
รวม		13		13	1,709	3,680	3,531	7,211

****ข้อมูลสิ้นเดือนพฤษภาคม 2560

การคาดการณ์ในอนาคตปี 2563 จำนวนประชากรจะเพิ่มขึ้น

4.3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

อบต.โคกกลาง			
	หญิง	ชาย	หมายเหตุ
จำนวนประชากรเยาวชน	750	766	อายุต่ำกว่า 18 ปี
จำนวนประชากร	2132	2761	อายุ 18-60 ปี
จำนวนประชากรผู้สูงอายุ	426	386	อายุมากกว่า 60

**ข้อมูลสิ้นเดือนเมษายน 2562

4.4 สภาพทางสังคม

4.4.1 การศึกษา

โรงเรียนมัธยมศึกษา(ขยายโอกาส)	2 แห่ง
โรงเรียนประถมศึกษา	6 แห่ง
โรงเรียนอาชีวศึกษา	0 แห่ง
ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน	13 แห่ง
ห้องสมุดประชาชน	1 แห่ง
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	6 แห่ง

4.4.2 การสาธารณสุข(ในตำบลโคกกลาง)

- โรงพยาบาลของรัฐขนาด	- เตี้ย	- แห่ง
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล		2 แห่ง
- สถานพยาบาลเอกชน/ร้านขายยาแผนปัจจุบัน		0 แห่ง
- อัตราการมีและใช้ส้วมรดน้ำ		ร้อยละ 100

4.4.3 อาชญากรรม

อปพร. 2 รุ่น 120 คน

4.4.4 ยาเสพติด

ปัญหาเสพติดในเขตอบต.โคกกกลาง ได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำ ประชาชน ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ การแก้ไขปัญหของอบต.สามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจกใบปลิว การฝึกอบรมให้ความรู้ ด้านนอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ ก็เป็นเรื่องของอำเภอหรือตำรวจแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ อบต.ก็ได้ให้ความร่วมมือมาโดยตลอด

4.4.5 การสังคมสงเคราะห์

อบต.ได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

1. ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
2. รับลงทะเบียนเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงเด็กแรกเกิด
3. ตั้งโครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง
4. ตั้งโครงการปรับปรุงซ่อมแซมบ้านคนจน

ข้อมูลสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

จากการสำรวจข้อมูลของ อบต.โคกกกลาง ปี 2561 ผู้ที่ได้รับเบี้ยยังชีพ 922 คน

ข้อมูลสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้พิการ

จากการสำรวจข้อมูลของ อบต.โคกกกลาง ปี 2561 ข้อมูลผู้ที่ได้รับเบี้ยยังชีพ 172 คน

ข้อมูลสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์

จากการสำรวจข้อมูลของ อบต.โคกกกลาง ปี 2561 ข้อมูลผู้ที่ได้รับเบี้ยยังชีพ 11 คน

4.5 ระบบบริการพื้นฐาน

4.5.1 การคมนาคมขนส่ง

- การคมนาคมขนส่งของอบต.โคกกกลาง สามารถติดต่อระหว่างชุมชนได้สะดวกโดยทางบก และทางรถยนต์

- ทางหลวงชนบท(โนนสะอาด-หนองโก) สามารถติดต่อระหว่าง ตำบลโคกกกลาง ตำบลหนองนาราม โนนสะอาด จังหวัดอุดร เป็นถนนลาดยาง ขรุขระเป็นจุดๆ

- ทางหลวงหมายเลข 2-บ้านหินลาด สามารถติดต่อระหว่าง ตำบลโคกกกลาง บ้านโนนน้ำเกลี้ยง จังหวัดอุดร และตำบลนาจิว จังหวัดขอนแก่น เป็นเส้นทางเชื่อมระหว่าง 2 ตำบล 2 จังหวัดเป็นถนนลาดใช้งานได้ดี

- ทางหลวงหมายเลข 2-บ้านหนองแสง เป็นถนนลาดยางสลับทางลูกรัง เป็นถนนหนึ่งที่ประชาชนใช้สัญจรไปมาระหว่างอำเภอ

4.5.2 การไฟฟ้า

ประชาชนในอบต. มีไฟฟ้าใช้ ครอบคลุมหมู่บ้าน ไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะในหมู่บ้านครอบคลุมจุดเสี่ยงต่างๆครบทุกหมู่บ้าน

4.5.3 การประปา

ประปาหมู่บ้าน ในเขตอบต.มีประปาหมู่บ้านประจำหมู่บ้าน ครอบคลุมหมู่บ้าน อบต.เข้าไปจัดการดูแลมีบ้านโคกกกลางหมู่ 1,10,13,2 และบ้านโคกสง่าหมู่ 3

4.5.4 โทรศัพท์

ทุกหมู่บ้านมีโทรศัพท์สาธารณะใช้ประจำหมู่บ้าน จำนวนโทรศัพท์สาธารณะที่ใช้ โทรศัพท์ติดตั้งประจำบ้าน ปัจจุบันมีจำนวนลดลง เนื่องจากประชาชนในพื้นที่ส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่แทน

4.5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ไปรษณีย์เข้ามาส่งทุกวันๆละสองเวลา เข้าและบ่าย

4.6.. ระบบเศรษฐกิจ

พื้นที่ของอบต.โคกกลาง ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ราบเนินเขา เหมาะสำหรับการเกษตร อาชีพที่สำคัญมีดังนี้

1. ด้านปศุสัตว์ ได้แก่ การเลี้ยงโคเนื้อ กระบือ สุกร ไก่ และสัตว์อื่นๆ
2. ด้านเกษตร พื้นที่ส่วนใหญ่เหมาะแก่การทำเกษตร เช่น อ้อย มันสำปะหลัง ข้าว ยางพารา เป็นต้น

4.6.1 การเกษตร

ข้อมูลพื้นฐานการเกษตรระดับตำบลปี พ.ศ.2561 ตำบลโคกกลาง อำเภอโนนสะอาด จังหวัด

อุดรธานี

ที่	ชื่อหมู่บ้าน	หมู่ที่	พื้นที่ทั้งหมด (ไร่)	พื้นที่ปลูกพืชไร่ (ไร่)										แหล่งน้ำ (ไร่)	จำนวนประชากร (คน)		จำนวนครัวเรือน	
				ข้าว	พืชไร่	ไม้ผล	ไม้ยืนต้น	พืชผัก	ไม้ดอก	ยางพารา	ไม้ใบ	พืชการเกษตรอื่นๆ	รวม		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
1	โคกกลาง	1	2,210	654	1,234	13	25	15	-	24	15	85	2,065	-	676	484	191	168
2	หนองแวงใหญ่	2	2,129	494	949	16	50	15	-	194	10	195	1,923	43	299	238	84	69
3	โคกลำ	3	4,503	1,268	2,248	18	27	18	-	213	47	220	4,059	223	1,057	780	236	216
4	ม่วงดง	4	4,852	1,826	2,324	20	50	30	-	89	12	158	4,509	98	734	564	170	162
5	โนนบ้านกล้วย	5	2,200	179	1,423	10	68	12	-	38	-	228	1,956	49	393	301	124	106
6	ศาลโหม	6	4,056	1,202	1,761	14	385	28	-	112	-	234	3,736	66	310	237	88	78
7	ลำพันบัว	7	2,678	391	1,680	15	73	20	-	82	-	67	2,308	201	391	288	86	82
8	หนองสง	8	4,072	1,557	1,978	23	45	40	-	55	-	171	3,869	13	557	396	151	124
9	นิมสาก	9	4,123	1,203	2,123	12	80	25	-	159	-	238	3,840	44	418	310	108	90
10	โคกกลาง	10	2,418	721	1,200	26	30	30	-	26	-	212	2,245	-	755	567	195	168
11	แสงแก้ว	11	4,394	1,551	2,278	17	50	25	-	70	-	215	4,206	3	531	431	143	122
12	หนองบัว	12	2,327	588	1,204	10	55	15	-	-	-	232	2,104	17	632	469	154	138
13	โคกกลาง	13	2,167	663	1,138	12	60	15	-	45	10	84	2,027	-	553	453	121	110
	รวม		42,129	12,297	21,520	206	998	288	-	1,107	94	2,339	38,849	757	7,306	5,518	1,851	1,633

4.6.2 การประมง

มีการเลี้ยงปลาในบ่อดินเพื่อการบริโภคในครัวเรือน และจำหน่ายภายในชุมชน

4.6.3 การปศุสัตว์

เลี้ยงโค กระบือ

4.6.4 การบริการ

ห้องเช่า 1 แห่ง

ร้านอินเทอร์เน็ต 3 แห่ง

4.6.5 การท่องเที่ยว

ท่องเที่ยวด้านประเพณี และวัฒนธรรมประเพณีบุญบั้งไฟ จัดขึ้นเป็นประจำทุกปี โดยจัดในระหว่างเดือนมิถุนายนของทุกปี เพื่อเป็นการอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมให้สืบทอดต่อไปอีกทั้งเป็นการบูชาพญาแถน ซึ่งชาวอีสานมีความเชื่อว่าเมื่อจุดบั้งไฟบูชาพญาแถนแล้ว พญาแถนจะคลบบันดาลให้ฝนตกต้องตามฤดูกาล เพื่อให้ชาวนา ชาวไร่ มีน้ำในการทำเกษตรกรรม จึงจัดให้มีบุญบั้งไฟ ซึ่งแต่ละหมู่บ้านก็จัดขบวนแห่ที่สวยงามเข้าร่วมเป็นประจำทุกปี

4.6.6 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

1. บั๊มน้ำมัน 3 แห่ง
2. ตู้น้ำมันหยอดเหรียญ 14 แห่ง
3. โรงงาน/หน่วยประกอบธุรกิจขนาดย่อม..... แห่ง
4. ร้านค้าขายของชำในหมู่บ้าน 82 แห่ง
6. โรงสีข้าว 19 แห่ง
7. ร้านซ่อมรถจักรยานยนต์ 3 แห่ง
8. รับทำกระเบื้องยาง 1 แห่ง
9. ขายเครื่องกรองน้ำ 1 แห่ง
10. ติดจาน TV 1 แห่ง
11. ผลิตน้ำดื่ม 2 แห่ง
12. ร้านอินเตอร์เน็ต 3 แห่ง
13. ลานมัน 7 แห่ง
14. เย็บผ้า 1 แห่ง
15. ทำประตุน้ำต่าง 2 แห่ง
16. น้ำมันหลอด 4 แห่ง
17. เสาร์รับสัญญาณ 3 แห่ง
18. ทำเฟอร์นิเจอร์ 1 แห่ง
19. ฟาร์มเห็ด 1 แห่ง
20. ขายผ้าไทย 1 แห่ง
21. ขายของเก่า 27 แห่ง
22. เจียงหมู 1 แห่ง
23. ร้านตัดผม 1 แห่ง
24. บ้านเช่า 1 แห่ง
25. ฟาร์มหมู 24 แห่ง
26. ผลิตภัณฑ์และกลุ่มอาชีพ จำนวน 5 กลุ่ม แยกเป็น
 - 1.กลุ่มเลี้ยงไก่ หมู 3
 - 2.กลุ่มเลี้ยงไก่ไข่ หมู 5
 - 3.กลุ่มเย็บพรมเช็ดเท้า หมู 7
 - 4.กลุ่มผลิตอ้อยควั่น หมู 9
 - 5.กลุ่มจักรสาน หมู 11

4.6.7 แรงงาน

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรอายุระหว่าง 25-50 ปี บางส่วน ไปรับจ้างทำงานนอกพื้นที่ รวมทั้งแรงงานที่ไปทำงานต่างประเทศ ปัญหาที่พบคือ ประชากรต้องไปทำงานนอกพื้นที่ในเมืองที่มีโรงงานอุตสาหกรรม บริษัท ห้างร้าน เพราะในพื้นที่ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมที่มีการจ้างแรงงานเยอะ เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นทิวเขาคาย

4.7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

4.7.1 การนับถือศาสนา

-วัด/สำนักสงฆ์ จำนวน 11 แห่ง

-อุโบสถ จำนวน 3 แห่ง ดังนี้ บ้านม่วงตง บ้านโคกกลาง บ้านหนองแสง

4.7.2 ประเพณีและงานประจำปี

- | | |
|--------------------------------|------------------------------|
| - ประเพณีวันขึ้นปีใหม่ | ประมาณเดือน มกราคม |
| - สืบสานประเพณีบุญผะเหวด | ประมาณเดือน เมษายน |
| - ประเพณีวันสงกรานต์ | ประมาณเดือน เมษายน |
| - ประเพณีลอยกระทง | ประมาณเดือน ตุลาคม พฤศจิกายน |
| - ประเพณีวันเข้าพรรษา ออกพรรษา | ประมาณเดือน กรกฎาคม ตุลาคม |

พฤษภาคม

- | | |
|-------------------|---------------------|
| - ประเพณีบุญบังไฟ | ประมาณเดือน พฤษภาคม |
|-------------------|---------------------|

4.7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตอบต.ได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการการทอผ้าไหม การทอเสื่อจากต้นกก

ภาษาถิ่น ส่วนมากร้อยละ 100 % พูดภาษาอีสาน

4.7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ประชาชนในเขต อบต.ได้ผลิตของใช้พื้นเมืองขึ้นใช้ในครัวเรือนและเหลือเอาไว้จำหน่ายบ้าง ได้แก่ การทอผ้าไหม การทอเสื่อจากต้นกก

4.8. ทรัพยากรธรรมชาติ

4.8.1 น้ำ

-น้ำ ทุกหมู่บ้านมีคู คลอง ส่งน้ำไหลผ่านทุกหมู่บ้าน

- | | |
|-------------|-------------------|
| -ฝาย | -บ่อบาดาล(บ่อโยก) |
| -บ่อน้ำตื้น | -ประปา |

4.8.2ป่าไม้

- ป่าไม้ พื้นที่ส่วนมากอยู่ในเขตป่าสงวนทั้งหมดเป็นพื้นที่ราบเนิน

4.8.3ภูเขา

-ภูเขาไม่มี

4.8.4ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญของท้องถิ่น

-ไม่มี

5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี คณะผู้ประเมินได้นำเสนอผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ณัฐวุฒิพิริยะจิระอนันต์(2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการเทศบาลนครเชียงใหม่ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และกองคลัง ตามลำดับ สำหรับกองสาธารณสุข และกองช่าง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อย ในรายละเอียดของงานด้านกองการศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน สำหรับด้านกองคลัง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากทุกงานยกเว้นด้านอาคารฆ่าสัตว์ งานพัฒนาชุมชน และงานสังคมสงเคราะห์ที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แต่สำหรับงานกองสาธารณสุขและกองช่าง ในรายละเอียดของทุกงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยในทุกด้าน สำหรับระดับความพึงพอใจด้านการบริการ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในเรื่องการติดต่อสื่อสารและสถานที่ ในระดับความพึงพอใจมากสำหรับด้านพนักงาน ด้านการบริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านค่าธรรมเนียม มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อย ตามลำดับ สำหรับระดับปัญหาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัญหามากในด้านค่าธรรมเนียม ด้านการบริการ ด้านพนักงาน ด้านอุปกรณ์ตามลำดับ และในด้านสถานที่ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการอยู่ในระดับปัญหาน้อยตามลำดับ

ชัยณรงค์ ปัญหาราช (2552) ศึกษาเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อรวบรวมปัญหาและอุปสรรคแนวทางแก้ปัญหาในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตการปกครองของเทศบาลเมืองคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ จำนวน 370 คน ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลผลการวิจัยพบว่า (1)ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศชาย มีอายุระหว่าง 21-24 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีอาชีพค้าขาย มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท (2) ระดับปัญหาในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวง ประกอบไปด้วย ด้านการสำรวจอาณาเขตและจัดตั้งชุมชนด้านการเลือกตั้งและฝึกอบรมคณะกรรมการชุมชน ด้านการฝึกอบรม และเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน ด้านการสำรวจจัดเก็บบันทึกข้อมูลความจำเป็นขั้นพื้นฐานด้านการสนับสนุนการจัดตั้งกลุ่มอาชีพและองค์กรสตรีด้านการฝึกอาชีพและพัฒนาอาชีพ ด้านการจัดตั้งกลุ่มวิสาหกิจชุมชนและกลุ่มออมทรัพย์ ด้านการจัดประชาคมทำแผนชุมชนด้านการดำเนินการจัดโครงการชุมชนพอเพียง พบว่าภาพรวมในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวงเป็นปัญหาที่ประชาชนต้องการให้พัฒนาอย่างเร่งด่วนตามลำดับ (3)ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าอายุที่ต่างกันมีระดับปัญหาในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวงที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เขตพื้นที่เชียงราย(2553, 43-47) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า 1.) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย

1.1) ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชน ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 46.02$) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ($\bar{X} = 46.07$, ร้อยละ = 76.80), การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน ($\bar{X} = 6.05$, ร้อยละ = 76-80) และ การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน ($\bar{X} = 6.01$, ร้อยละ = 76-80) 1.2) ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 6.08$) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 6.16$, ร้อยละ = 76-80), ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 6.13$, ร้อยละ = 76-80), และ ด้านคุณภาพของการให้บริการ, ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 6.10$, ร้อยละ = 76-80)

อาทร ศรราช (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาของท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม 2) เปรียบเทียบคุณลักษณะของประชาชนกับความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละด้านที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม โดยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในตำบลไทรงาม จำนวน 132 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Tukey ผลการวิจัย พบว่า 1) ด้านการบริการภายในอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ด้านการบริการภายนอกโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และด้านสวัสดิการมีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมสุขภาพชีวิตผู้สูงอายุและการอบรมเสริมสร้างความรู้แก่ อสม. หรือผู้นำชุมชนหรือแกนนำสุขภาพ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลไทรงามแก้ไขและปรับปรุงเรื่องการพัฒนาสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ เป็นต้น 2) ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะของประชาชนกับความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละด้านที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน ด้านการบริการภายนอกมีความแตกต่างกันอย่างน้อย 2 หมู่บ้าน ส่วนความพึงพอใจของประชาชน ด้านการบริการภายในและ ด้านสวัสดิการไม่มีความแตกต่างกัน

อำนวย บุญรัตน์โมตรี และนิพนธ์ ไตรสรณะกุล (2558) ได้ทำการศึกษาการบริหารงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีการบริหารเทศบาลตามมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า การบริหารงานสาธารณะมีความสำคัญมากในประเทศ

ที่มีการปกครองในระบอบประชาธิปไตย องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรที่มีบทบาทหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ มีการบริหาร งานบริการสาธารณะท้องถิ่นมีลักษณะแตกต่างจากการบริหารงานบริการสาธารณะของรัฐบาลโดยทั่วไป ทั้งในด้านกระบวนการและผลงาน ซึ่งแนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีการบริหาร เทศบาลตามมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน เป็นแนวทางและการประยุกต์ใช้ในการบริหารงานสาธารณะของเทศบาลและองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย 1) ความหมายและลักษณะของการบริหารงานท้องถิ่น 2) ระบบมาตรฐานบริการสาธารณะของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น 3) การจัดทำบริการสาธารณะขั้นมาตรฐาน 4) องค์ประกอบของการจัดทำบริการสาธารณะขั้นมาตรฐาน 5) องค์ประกอบของการบริหารเทศบาลตามมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน

บดินทร์สร บัวรอด (2559) ได้ทำการศึกษา การจัดบริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเมืองที่น่าอยู่และยั่งยืน พบว่า กลยุทธ์ในการจัดบริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อความเป็นเมืองที่น่าอยู่และยั่งยืน โดยในอดีตที่ผ่านมา้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทหน้าที่ในการกวาดถนน ดูแลสวน เก็บขยะ ลอกคูคลอง จนกระทั่งช่วงยุคสมัยเปลี่ยนแปลงไป องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนบนพื้นฐานของความพึงพอใจในการให้บริการระดับสูงสุด กลยุทธ์ในการจัดบริการสาธารณะ เพื่อทำให้เมืองมีความน่าอยู่และยั่งยืน สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับแต่ละพื้นที่ ประกอบไปด้วย การควบคุมปัจจัยนำเข้า การบริหารจัดการพลังงาน การนำกลับมาใช้ใหม่ การจัดการผังเมือง การบริหารจัดการระบบการจราจร การจัดสรรพื้นที่สีเขียวเพื่อเสริมสร้างสุขภาพที่ดี การมีส่วนร่วมของประชาชนจะช่วยให้พัฒนาระบบ การจัดบริการสาธารณะเพื่อความเป็นเมืองที่น่าอยู่และยั่งยืนประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี

นันทวุฒิ อินทร์งาม(2560) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจการการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุดรธานี ผลการศึกษาค้นพบข้อสรุปคือความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกตามเพศ และระดับการศึกษา เมื่อเปรียบเทียบกับไม่มีความแตกต่างกัน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

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

แอนเดอร์สัน(Anderson, 1995) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการรักษาพยาบาลในประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนไม่พึงพอใจมากที่สุดในด้านความสะดวกในการรับบริการและค่าใช้จ่ายในการรับบริการ

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

สติปาก(Stipak, 2004) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่นในนครลอสแอนเจลิส ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่นลอสแอนเจลิส โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากในด้านเจ้าหน้าที่สวนสาธารณะ และการกำจัดขยะของเมือง

ชาน ฮิส ยู ฮิวเฉิน และ ฮวง(Chanh-His Yu, Hsiu-Chen & Huang, 2006) ได้ศึกษา เรื่อง คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจของลูกค้าและความจงรักภักดีต่อ Taiwanese Leisure Industry วัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าและความภักดีต่ออุตสาหกรรมการบันเทิงเพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการผลการวิจัย พบว่าความสัมพันธ์เป็นที่น่าสนใจ ทั้งคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจของลูกค้า และความจงรักภักดีของอุตสาหกรรม

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง คณะผู้ประเมินกำหนด ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี มีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง 4 องค์ประกอบ คือ (1)ด้านขั้นตอนการให้บริการ (2)ด้านช่องทางการให้บริการ (3)ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ(4)ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ และนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการเสนอแนะเชิงนโยบาย และเชิงปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงบรรยาย คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามหัวข้อต่อไปนี้

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

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจนี้ คือ ประชาชนที่ไปใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี

กลุ่มตัวอย่างที่เลือกมาเป็นตัวแทนประชากรที่ต้องการศึกษา โดยเป็นประชาชนที่ไปใช้บริการของหน่วยงาน ในปีงบประมาณ 2564 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 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 22 ข้อ จำแนกตามระดับความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยสร้างแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งเป็นระดับการวัดประเภทช่วง (Interval Scale) ได้แก่ คะแนน 1= พึงพอใจระดับน้อยที่สุด 2= พึงพอใจระดับน้อย 3= พึงพอใจระดับปานกลาง 4= พึงพอใจระดับมาก และ 5= พึงพอใจระดับมากที่สุด คำถามครอบคลุมในเนื้อหาความพึงพอใจต่องานบริการ 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

การวัดผลประเมินความพึงพอใจ

ในการวัดระดับความพึงพอใจเป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า (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

สำหรับเกณฑ์ในการประเมินค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้นำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ของเบสท์ และคาห์น (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

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการในครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยเก็บจากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละประเภทงานที่ให้บริการตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การประเมินในครั้งนี้จะทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจและสำหรับสถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งทำตามข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ หาดความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โคกกลาง อำเภอโนนสะอาดจังหวัดอุดรธานี ต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคำตอบแต่ละข้อและแต่ละด้าน แล้วแปลผลตามเกณฑ์ของเบสท์และคาห์น (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 ข้อมูลการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการสรุปจากความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ในเรื่องจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้มาใช้บริการรู้สึกประทับใจที่สุด จุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และสรุปเป็นแบบพรรณนา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี ในการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) เพื่อศึกษา ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายแบ่งออกเป็นหัวข้อต่อไปนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวม
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านการศึกษา(ดูแลเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านโยธา(โครงการติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้าในหมู่บ้าน)
- 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านสาธารณสุข(การป้องกัน เฝ้าระวังและควบคุมโรคติดต่อ (Covid-19))
- 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านรายได้หรือภาษี (โครงการเก็บภาษีนอกสถานที่)
- 4.6 การพรรณนาความคิดเห็น ในข้อเสนอแนะของประชาชนผู้มาใช้บริการ
- 4.7 ข้อเสนอแนะ

เพื่อความสะดวกในการเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้สำรวจได้นำอักษรย่อและสัญลักษณ์ทางสถิติมาใช้ดังนี้

$\bar{X}$	=	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Means)
S.D.	=	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	=	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

การนำเสนอค่า ($\bar{X}$) ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอโนนสะอาด 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

4.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวม

ตารางที่ 1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ ในภาพรวม
จำแนกตามงานบริการ (n=400)

ความพึงพอใจ ต่องานบริการในภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. งานบริการด้านการศึกษา(ดูแลเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	4.89	.26	มากที่สุด	97.80
2. งานบริการด้านโยธา(โครงการติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้าในหมู่บ้าน)	4.92	.21	มากที่สุด	98.40
3. งานบริการด้านสาธารณสุข(การป้องกัน ไข้ระวัง และควบคุมโรคติดต่อ(Covid-19))	4.83	.35	มากที่สุด	96.60
4. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี(โครงการเก็บภาษีนอกสถานที่)	4.75	.43	มากที่สุด	95.00
รวม	4.85	.31	มากที่สุด	97.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ทั้ง 4 งานบริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.00

หากพิจารณาแต่ละงานบริการพบว่าผู้รับบริการ มีความพึงพอใจสูงสุดคือ งานบริการด้านโยธา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.92$) คิดเป็นร้อยละ 98.40 รองลงมาคืองานบริการด้านการศึกษา ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.89$) คิดเป็นร้อยละ 97.80 งานบริการด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 และงานบริการด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม
จำแนกตามรายด้าน(n=400)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.84	.28	มากที่สุด	96.80
2. ช่องทางการให้บริการ	4.84	.33	มากที่สุด	96.80
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	.33	มากที่สุด	97.00
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	.31	มากที่สุด	97.40
รวม	4.85	.31	มากที่สุด	97.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมทุกประเด็น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.85$)

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.87$) คิดเป็นร้อยละ 97.40 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.00 ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.80

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านการศึกษา(ดูแลเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ตารางที่ 3 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล (n=100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	48	48.00
หญิง	52	52.00
รวม	100	100.00
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	10	10.00
21-30 ปี	19	19.00
31-50 ปี	29	29.00
51-60 ปี	26	26.00
60 ปีขึ้นไป	16	16.00
รวม	100	100.00
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	21	21.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	25	25.00
มัธยมปลาย/ปวช.	21	21.00
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	16	16.00
ปริญญาตรี	13	13.00
สูงกว่าปริญญาตรี	4	4.00
รวม	100	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	15	15.00
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	11	11.00
เกษตรกร	29	29.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	15	15.00
นักเรียน/นักศึกษา	8	8.00
รับจ้างทั่วไป	12	12.00
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	10	10.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.00 อายุอยู่ในช่วง 31-50 ปี ร้อยละ 29.00 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 25.00 อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 29.00

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (n=100)
ในภาพรวมงานบริการด้านการศึกษา(ดูแลเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.87	.21	มากที่สุด	97.40
2. ช่องทางการให้บริการ	4.89	.29	มากที่สุด	97.80
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.91	.28	มากที่สุด	98.20
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.91	.26	มากที่สุด	98.20
รวม	4.89	.26	มากที่สุด	97.80

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{X}=4.89$) คิดเป็นร้อยละ 97.80

เมื่อพิจารณาตามประเด็นความพึงพอใจพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{X}=4.91$) คิดเป็นร้อยละ 98.20 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.89$) คิดเป็นร้อยละ 97.80

ตารางที่ 5-8 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ
จำแนกตามแต่ละประเด็นเป็นรายชื่อของงานบริการด้านการศึกษา(ดูแลเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ(n=100)

ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	5.00	.00	มากที่สุด	100.00
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	5.00	.00	มากที่สุด	100.00
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.98	.14	มากที่สุด	99.60
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.89	.31	มากที่สุด	97.80
5. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.48	.50	มาก	89.60
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.88	.33	มากที่สุด	97.60
รวม	4.87	.21	มากที่สุด	97.40

จากตารางที่ 5 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.87$) คิดเป็นร้อยละ 97.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ข้อ 1.การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว และ ข้อ 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=5.00$) คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ ข้อ 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.98$) คิดเป็นร้อยละ 99.60

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ($n=100$)

ช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	4.71	.46	มากที่สุด	94.20
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	4.94	.24	มากที่สุด	98.80
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.91	.29	มากที่สุด	98.20
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.95	.22	มากที่สุด	99.00
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.93	.26	มากที่สุด	98.60
รวม	4.89	.29	มากที่สุด	97.80

จากตารางที่ 6 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.89$) คิดเป็นร้อยละ 97.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.95$) คิดเป็นร้อยละ 99.00 รองลงมาคือ ข้อ 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.94$) คิดเป็นร้อยละ 98.80

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ($n=100$)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	.34	มากที่สุด	97.40
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	4.94	.24	มากที่สุด	98.80
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่	4.96	.20	มากที่สุด	99.20
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	4.89	.31	มากที่สุด	97.80
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.92	.27	มากที่สุด	98.40
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.88	.33	มากที่สุด	97.60
รวม	4.91	.28	มากที่สุด	98.20

จากตารางที่ 7 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.91$) คิดเป็นร้อยละ 98.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.96$) คิดเป็นร้อยละ 99.20 รองลงมาคือ ข้อ 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.94$) คิดเป็นร้อยละ 98.80

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก($n=100$)

สิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.87	.34	มากที่สุด	97.40
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	4.99	.10	มากที่สุด	99.80
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	4.81	.39	มากที่สุด	96.20
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	4.94	.24	มากที่สุด	98.80
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	4.94	.24	มากที่สุด	98.80
รวม	4.91	.26	มากที่สุด	98.20

จากตารางที่ 8 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.91$) คิดเป็นร้อยละ 98.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.91$) คิดเป็นร้อยละ 99.80 รองลงมาคือ ข้อ 4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย และ ข้อ 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.94$) คิดเป็นร้อยละ 98.80

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านโยธา(โครงการติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้าในหมู่บ้าน)

ตารางที่ 9 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล (n=100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	29	29.00
หญิง	71	71.00
รวม		
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	1	1.00
21-30 ปี	0	0.00
31-50 ปี	0	0.00
51-60 ปี	90	90.00
60 ปีขึ้นไป	9	9.00
รวม	100	100.00
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	86	86.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	14	14.00
มัธยมปลาย/ปวช.	0	0.00
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	0	0.00
ปริญญาตรี	0	0.00
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
รวม	100	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0	0.00
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	5	5.00
เกษตรกร	45	45.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	0	0.00
นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
รับจ้างทั่วไป	15	15.00
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	35	35.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 71.00 อายุอยู่ในช่วง 51-60 ปี ร้อยละ 90.00 ระดับการศึกษาประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 86.00 อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 45.00

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (n=100)

1. ในภาพรวมงานบริการด้านโยธา(โครงการติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้าในหมู่บ้าน)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.86	.21	มากที่สุด	97.20
2. ช่องทางการให้บริการ	4.94	.20	มากที่สุด	98.80
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.95	.21	มากที่สุด	99.00
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.93	.20	มากที่สุด	98.60
รวม	4.92	.21	มากที่สุด	98.40

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.92$) คิดเป็นร้อยละ 98.40

เมื่อพิจารณาตามประเด็นความพึงพอใจพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.95$) คิดเป็นร้อยละ 99.00 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.94$) คิดเป็นร้อยละ 98.80

ตารางที่ 11-14 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ จำแนกตามแต่ละประเด็นเป็นรายชื่อของงานบริการด้านโยธา(โครงการติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้าในหมู่บ้าน)

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ(n=100)

ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	5.00	0.00	มากที่สุด	100.00
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.98	.14	มากที่สุด	99.60
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	5.00	0.00	มากที่สุด	100.00
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.88	.35	มากที่สุด	97.60
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.40	.49	มาก	88.00
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.88	.33	มากที่สุด	97.60
รวม	4.86	.21	มากที่สุด	97.20

จากตารางที่ 11 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ข้อ 1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว และข้อ 3.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=5.00$) คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ ข้อ 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.98$) คิดเป็นร้อยละ 99.60

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ($n=100$)

ช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	4.79	.41	มากที่สุด	95.80
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	4.96	.20	มากที่สุด	99.20
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.98	.14	มากที่สุด	99.60
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.99	.10	มากที่สุด	99.80
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.97	.17	มากที่สุด	99.40
รวม	4.94	.20	มากที่สุด	98.80

จากตารางที่ 12 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.94$) คิดเป็นร้อยละ 98.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.99$) คิดเป็นร้อยละ 99.80 รองลงมาคือ ข้อ 3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.98$) คิดเป็นร้อยละ 99.60

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ($n=100$)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	.34	มากที่สุด	97.40
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	4.93	.26	มากที่สุด	99.60
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่	4.94	.28	มากที่สุด	98.80
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	4.99	.10	มากที่สุด	99.80
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.98	.14	มากที่สุด	99.60
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.98	.14	มากที่สุด	99.60
รวม	4.95	.21	มากที่สุด	99.00

จากตารางที่ 13 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.95$) คิดเป็นร้อยละ 99.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.99$) คิดเป็นร้อยละ 99.80 รองลงมาคือ ข้อ 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ และข้อ 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.98$) คิดเป็นร้อยละ 99.60

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก($n=100$)

สิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.89	.31	มากที่สุด	97.80
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	4.98	.14	มากที่สุด	99.60
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	4.81	.39	มาก	96.20
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	4.98	.14	มากที่สุด	99.60
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	5.00	.00	มากที่สุด	100.00
รวม	4.93	.20	มากที่สุด	98.60

จากตารางที่ 14 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.93$) คิดเป็นร้อยละ 98.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=5.00$) คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ ข้อ 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย และข้อ 4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.98$) คิดเป็นร้อยละ 99.60

2.4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านสาธารณสุข(การป้องกัน เฝ้าระวัง และควบคุม

โรคติดต่อ(Covid-19))

ตารางที่ 15 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล (n=100)

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	36	36.00
	หญิง	64	64.00
	รวม	100	100.00
อายุ	อายุไม่เกิน 20 ปี	4	4.00
	21-30 ปี	24	24.00
	31-50 ปี	42	42.00
	51-60 ปี	23	23.00
	60 ปีขึ้นไป	7	7.00
	รวม	100	100.00
การศึกษา	ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	30	30.00
	มัธยมศึกษาตอนต้น	15	15.00
	มัธยมปลาย/ปวช.	17	17.00
	อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	26	26.00
	ปริญญาตรี	12	12.00
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
	รวม	100	100.00
อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	5	5.00
	ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	6	6.00
	เกษตรกร	44	44.00
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	23	23.00
	นักเรียน/นักศึกษา	8	8.00
	รับจ้างทั่วไป	8	8.00
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	6	6.00
	รวม	100	100.00

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 64.00 อายุอยู่ในช่วง 31-50 ปี ร้อยละ 42.00 ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวท./ปวส. ร้อยละ 26.00 อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 44.00

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (n=100)
ในภาพรวมงานบริการด้านสาธารณสุข(การป้องกัน เฝ้าระวัง และควบคุมโรคติดต่อ(Covid-19))

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.88	.29	มากที่สุด	97.60
2. ช่องทางการให้บริการ	4.76	.40	มากที่สุด	95.20
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	.39	มากที่สุด	96.20
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	.33	มากที่สุด	97.40
รวม	4.83	.35	มากที่สุด	96.60

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.60

เมื่อพิจารณาตามประเด็นความพึงพอใจพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.60 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.87$) คิดเป็นร้อยละ 97.40

ตารางที่ 17-20 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ
จำแนกตามแต่ละประเด็นเป็นรายชื่อของงานบริการด้านสาธารณสุข(การป้องกัน เฝ้าระวัง และควบคุมโรคติดต่อ(Covid-19))

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ(n=100)

ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.98	.14	มากที่สุด	99.60
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.99	.10	มากที่สุด	99.80
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.90	.30	มากที่สุด	98.00
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.80	.40	มากที่สุด	96.00
5. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.84	.37	มาก	96.80
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.79	.41	มากที่สุด	95.80
รวม	4.88	.29	มากที่สุด	97.60

จากตารางที่ 17 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.99$) คิดเป็นร้อยละ 99.80 รองลงมาคือ ข้อ 1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.98$) คิดเป็นร้อยละ 99.60

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ($n=100$)

ช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	4.49	.50	มาก	89.80
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	4.83	.38	มากที่สุด	96.60
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.75	.44	มากที่สุด	95.00
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.86	.35	มากที่สุด	97.20
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.86	.35	มากที่สุด	97.20
รวม	4.76	.40	มากที่สุด	95.20

จากตารางที่ 18 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ และข้อ 5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมาคือ ข้อ 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.60

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ($n=100$)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	.45	มากที่สุด	94.60
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	4.89	.31	มากที่สุด	97.80
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่	4.91	.29	มากที่สุด	98.20
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	4.75	.44	มากที่สุด	95.00
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.82	.39	มากที่สุด	96.40
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.74	.44	มากที่สุด	94.80
รวม	4.81	.44	มากที่สุด	96.20

จากตารางที่ 19 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.91$) คิดเป็นร้อยละ 98.20 รองลงมาคือ ข้อ 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.89$) คิดเป็นร้อยละ 97.80

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(ก=100)

สิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกรูปบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.84	.37	มากที่สุด	96.80
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	4.91	.29	มากที่สุด	98.20
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	4.91	.29	มาก	98.20
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	4.86	.35	มากที่สุด	97.60
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.84	.37	มากที่สุด	98.80
รวม	4.87	.33	มากที่สุด	97.40

จากตารางที่ 20 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.87$) คิดเป็นร้อยละ 97.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย และข้อ 3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.91$) คิดเป็นร้อยละ 98.20 รองลงมาคือ ข้อ 4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.60



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี
งานบริการด้าน.....ประจำปีงบประมาณ 2564

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ท่านต้องการหรือเติมคำลงในช่องว่าง

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ไม่เกิน 20 ปี

☐ 2. 21-30 ปี

☐ 3. 31-50 ปี

☐ 4. 51-60 ปี

☐ 5. 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ 1. ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน

☐ 2. มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ 3. มัธยมศึกษาปลาย/ปวช.

☐ 4. อนุปริญญา/ปวท./ปวส.

☐ 5. ปริญญาตรี

☐ 6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

☐ 1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ 2. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ

☐ 3. เกษตรกร

☐ 4. พนักงานบริษัท

☐ 5. นักเรียน/นักศึกษา

☐ 6. รับจ้างทั่วไป

☐ 7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ

ขอขอบคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม 😊

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจมากที่สุด		ระดับความพึงพอใจ				
ด้านที่	ประเด็นความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. คุณภาพของบริการที่ได้รับ						
	1.1 การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
	1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
	1.5 ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
	1.6 ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสม					
2. ความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก						
	2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ					
	2.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว					
	2.3 มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
	2.4 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.5 มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ					
3. ความพึงพอใจในตัวบุคลากร						
	3.1 ความสุภาพ ถ้อยคำมารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	3.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่					
	3.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
4. ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อม						
	4.1 มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย					
	4.2 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย					
	4.3 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ					
	4.4 มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ฯลฯ					
	4.5 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

3.1 "จุดเด่น" ของการให้บริการที่ท่านรู้สึกประทับใจที่สุด.....

3.2 "จุดที่ควรปรับปรุง" ของการให้บริการ.....

3.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....

4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านรายได้หรือภาษี(โครงการเก็บภาษีนอกสถานที่)

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	44	44.00
	หญิง	56	56.00
	รวม	100	100.00
อายุ	อายุไม่เกิน 20 ปี	1	1.00
	21-30 ปี	23	23.00
	31-50 ปี	66	66.00
	51-60 ปี	7	7.00
	60 ปีขึ้นไป	3	3.00
	รวม	100	100.00
การศึกษา	ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	0	0.00
	มัธยมศึกษาตอนต้น	3	3.00
	มัธยมปลาย/ปวช.	4	4.00
	อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	19	19.00
	ปริญญาตรี	44	44.00
	สูงกว่าปริญญาตรี	30	30.00
	รวม	100	100.00
อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	47	47.00
	ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	14	14.00
	เกษตรกร	10	10.00
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	29	29.00
	นักเรียน/นักศึกษา	4	4.00
	รับจ้างทั่วไป	5	5.00
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	1	1.00
	รวม	100	100.00

จากรายการที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.00 อายุอยู่ในช่วง 31-50 ปี ร้อยละ 66.00 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 44.00 อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 47.00

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (n=100)
ในภาพรวมงานบริการด้านรายได้หรือภาษี(โครงการเก็บภาษีนอกสถานที่)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.76	.42	มากที่สุด	95.20
2. ช่องทางการให้บริการ	4.76	.43	มากที่สุด	95.20
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	.45	มากที่สุด	94.60
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	.43	มากที่สุด	95.20
รวม	4.75	.43	มากที่สุด	95.00

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.00

เมื่อพิจารณาตามประเด็นความพึงพอใจพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.60

ตารางที่ 23-26 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ
จำแนกตามแต่ละประเด็นเป็นรายข้องานบริการด้านรายได้หรือภาษี(โครงการเก็บภาษีนอกสถานที่)
ตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ(n=100)

ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.87	.34	มากที่สุด	97.40
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.57	.50	มากที่สุด	91.40
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.84	.37	มากที่สุด	96.80
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.77	.42	มากที่สุด	95.40
5. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.74	.44	มากที่สุด	94.80
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.74	.44	มากที่สุด	94.80
รวม	4.76	.42	มากที่สุด	95.20

จากตารางที่ 23 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.87$) คิดเป็นร้อยละ 97.40 รองลงมาคือ ข้อ 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.80

ตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ($n=100$)

ช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	4.76	.43	มากที่สุด	95.20
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	4.74	.44	มากที่สุด	94.80
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.76	.43	มากที่สุด	95.20
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.79	.41	มากที่สุด	95.80
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.77	.42	มากที่สุด	95.40
รวม	4.76	.43	มากที่สุด	95.20

จากตารางที่ 24 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมาคือ ข้อ 5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40

ตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ($n=100$)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	.44	มากที่สุด	94.80
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่	4.75	.44	มากที่สุด	95.00
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่	4.75	.44	มากที่สุด	95.00
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	4.77	.42	มากที่สุด	95.40
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.70	.46	มากที่สุด	94.00
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.64	.48	มากที่สุด	92.80
รวม	4.73	.45	มากที่สุด	94.60

จากตารางที่ 25 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 รองลงมาคือ ข้อ 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ และข้อ 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.00

ตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก($n=100$)

สิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.76	.43	มากที่สุด	95.20
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	4.76	.43	มากที่สุด	95.20
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	4.75	.44	มากที่สุด	95.00
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	4.78	.42	มากที่สุด	95.60
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.75	.44	มากที่สุด	95.00
รวม	4.76	.43	มากที่สุด	95.20

จากตารางที่ 26 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 รองลงมาคือ ข้อ 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย และข้อ 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.00

4.6 การพรรณนาความคิดเห็นในข้อเสนอแนะของประชาชนผู้มาใช้บริการ

1. “จุดเด่น” ของการให้บริการที่ท่่านรู้สึกประทับใจที่สุด
 - ไม่มีผู้ให้ข้อเสนอแนะ

2. “จุดที่ควรปรับปรุง” ของการให้บริการ
 - ไม่มีผู้ให้ข้อเสนอแนะ

3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
 - ไม่มีผู้ให้ข้อเสนอแนะ

4.7 ข้อเสนอแนะ

4.7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี มีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ หากปรับปรุงเพิ่มเติมเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการเพิ่มมากขึ้น ได้แก่

1) ควรจัดทำป้ายประกาศขั้นตอน/หรือเอกสารแนะนำการมาติดต่อขอรับบริการในงานต่าง ๆ ให้ชัดเจน ทัวถึง และเพียงพอต่อการให้บริการมากขึ้น

2) เจ้าหน้าที่ให้บริการควรเพิ่มหรือปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการด้วยความถูกต้อง และ รวดเร็วมกยิ่งขึ้น

3) ปรับปรุงและพัฒนาห้องน้ำให้สะอาดอยู่เสมอ และเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน

4) ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้เข้ารับการอบรม สัมมนา หรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจากหน่วยงานอื่น ๆ อย่างต่อเนื่องเป็นประจำ

5) ควรจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ และเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่จะสามารถเอื้ออำนวยความสะดวกในงานด้านบริการ

4.7.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการให้บริการอย่างเป็นระบบ เพื่อยกระดับการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2) ควรเพิ่มระยะเวลาจัดทำวิจัยให้เริ่มตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ เพื่อให้ข้อมูลมีความชัดเจนยิ่งขึ้น

3) ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี อย่างเป็นระบบ

4) ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี อย่างเป็นระบบ

เอกสารอ้างอิง

เอกสารอ้างอิง

- แก้วมณี กิ่งเงิน. (2549). คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลลพบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.). (2547). การสร้างความพึงพอใจต่อการรับบริการของประชาชน. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- จิตาภา ไชยโสมานัง. (2549). คุณภาพบริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2540). "ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ" ในเอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1. นนทบุรี: สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ชิษณุทัศน์ พิชยประภาพัฒน์. (2558). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- คณีย์ เทียนพุด. (2545). การออกแบบและพัฒนาความรู้ในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: นาโกต้า จำกัด.
- นายิกา เต็ดขุนทด. (2549). ห้องสมุดกับการบริการคุณภาพ. วารสารอินฟอรมเมชัน. 13(2), 70-84 กรกฎาคม-ธันวาคม.
- นันทวุฒิ อินทร์งาม. (2560). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุดรธานี. อุดรธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- น้ำสิน เทียมแก้ว. (2556). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บั้งอร รัตนมณี และ กันยา เจริญศักดิ์. (2551). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ปิยะบุษ สุจิต. (2553). ความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ. กรุงเทพฯ: ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (2546). ขั้นตอนของคุณภาพบริการ โปรดักส์ทีวี่ดี. วารสารจุฬาลักษณ์: ฉบับที่ 4,1-2.
- พิรสิทธิ์ คำนวนศิลป์. (2541). การบริการสู่ความเป็นเลิศ. หนังสือที่ระลึกประจำปี เล่มที่ 10 กรุงเทพฯ: สถาบันข้าราชการพลเรือน.

มยุรา ชูทอง. (2550). คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยแม่โจ้
รัตนะ บัวสนธิ์. (2556). วิจัยเชิงคุณภาพทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ:

สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ลักษณะวรรณ 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 สีนสูงสุด. (2549). การบริการของโรงพยาบาล. กรุงเทพฯ: วันทิพย์.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2544). คุณภาพคือความยั่งยืน. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.

วิสาชา ลายชื่น. (2548). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการบริษัทหลักทรัพย์ไทย

ในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วีรพงษ์ เอลิมศิริรัตน์. (2543). คุณภาพในการบริการ 1. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ:

สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.

สมคิด จูมทอง. (2528). ความคิดเห็นของผู้บริหารและอาจารย์ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของ

ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตการศึกษา 6.

วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมชาติ กิจยรรยง. (2555). สร้างชีวิต สร้างธุรกิจ ด้วยบริการ. กรุงเทพฯ: คอนเจ็พท์พรีนซ์ จำกัด

สมบัติ สาสีเสาร. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในภาค

ตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ:

ยูบีซีแอล บัคส์.

สาโรช ไสสมบัติ. (2551). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัด

กรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

สมิต สัชฌกร. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: วิทยุชน.

สุขสันต์ บุญยากร. (2549). การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ในปกครองจังหวัดนนทบุรี. นนทบุรี:
ปกครองจังหวัดนนทบุรี

สุขุม นวลสกุล. (2538). การทำงานที่ดีต้องมีหัวใจบริการ. กรุงเทพฯ: ธรรมนิติ

สุดาทอง เรืองรุจิระ. (2541). หลักการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: ประกายพริก.

สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา
แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3
(สคช.). ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป
มหาวิทยาลัยบูรพา

สิน พันธุ์พิณี. (2549). เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.

สุภาวค์ จันทวานิช. (2549). วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 14. กรุงเทพฯ:
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สุมาลี สังข์ศรี. (2546). การจัดการศึกษานอกระบบด้วยวิธีการศึกษาทางไกลเพื่อการศึกษาตลอด
ชีวิต: นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

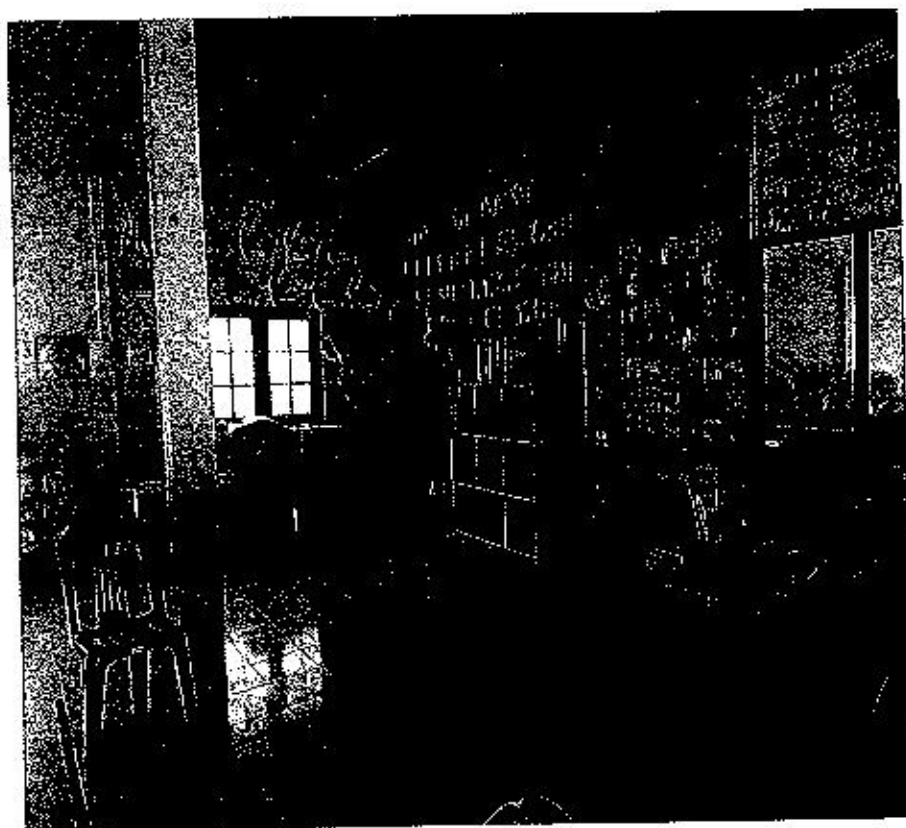
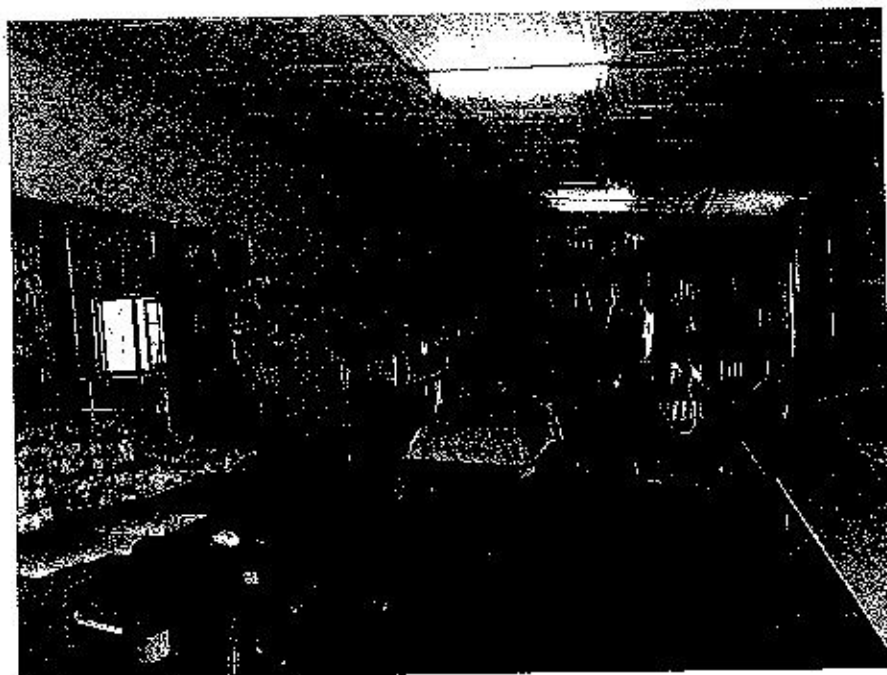
สิริอัจฉรา ทิพย์วงศ์. (2550). คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์
มหาวิทยาลัยแม่โจ้. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพัฒนา
มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

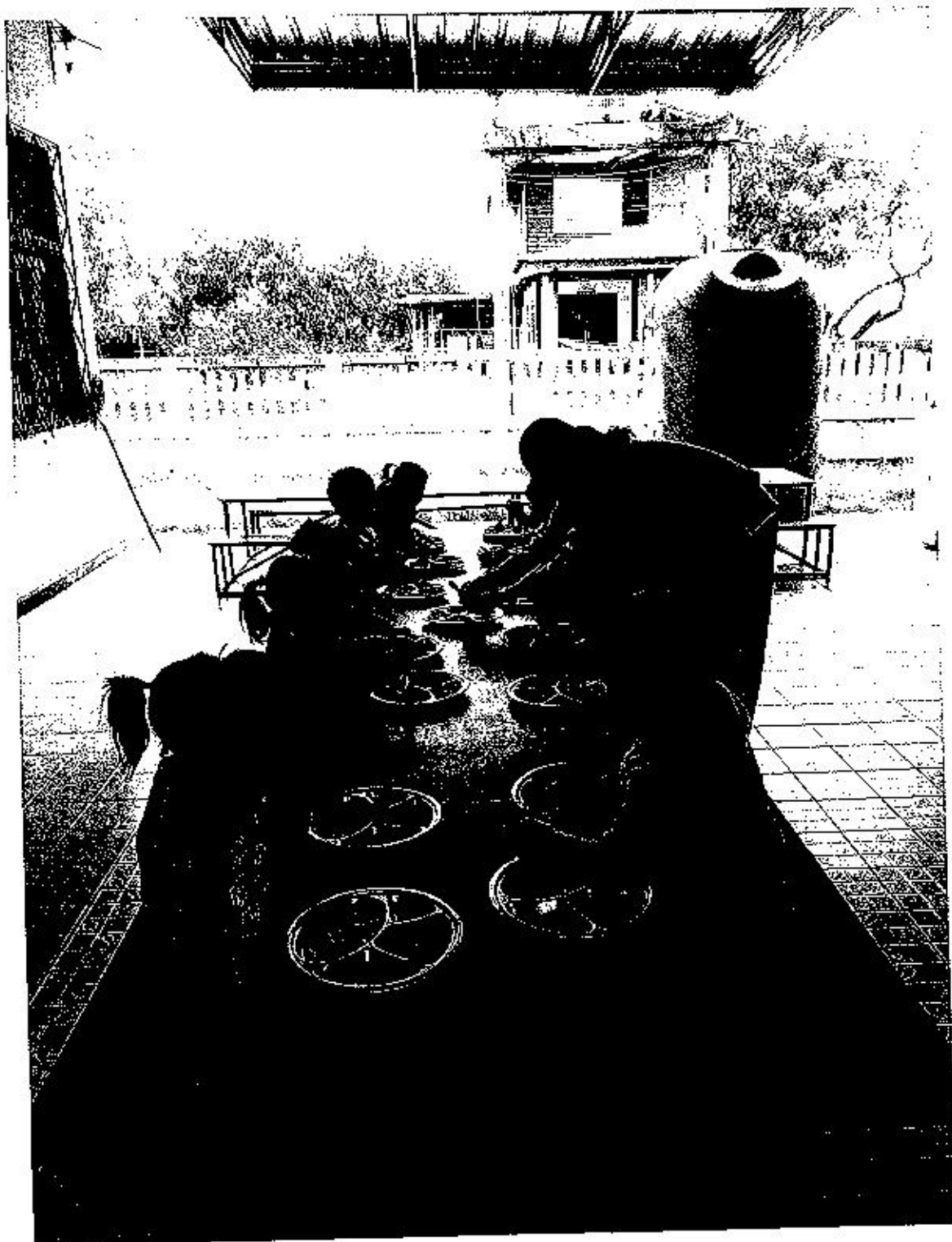
ภาคผนวก

ภาพกิจกรรม

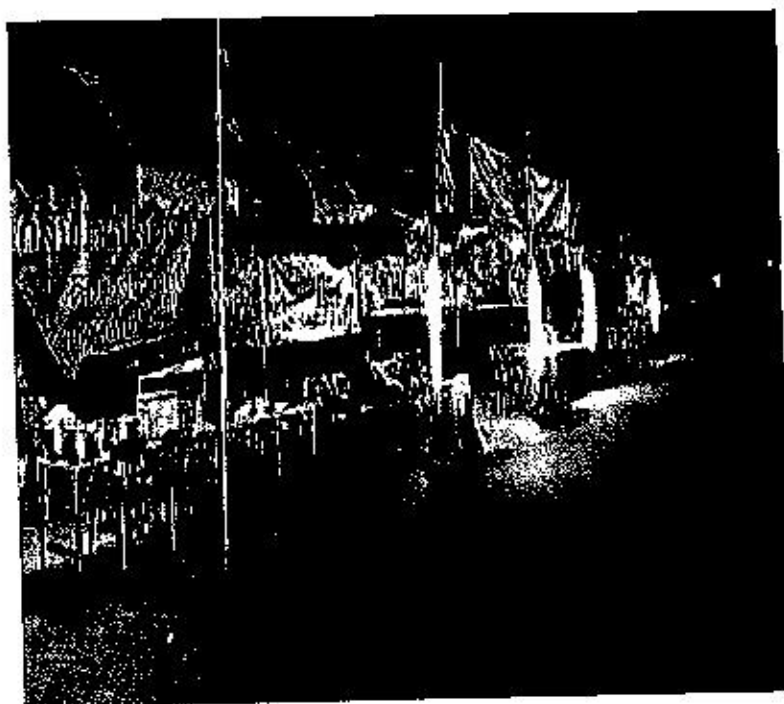
1. งานด้านการศึกษา(ดูแลเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)





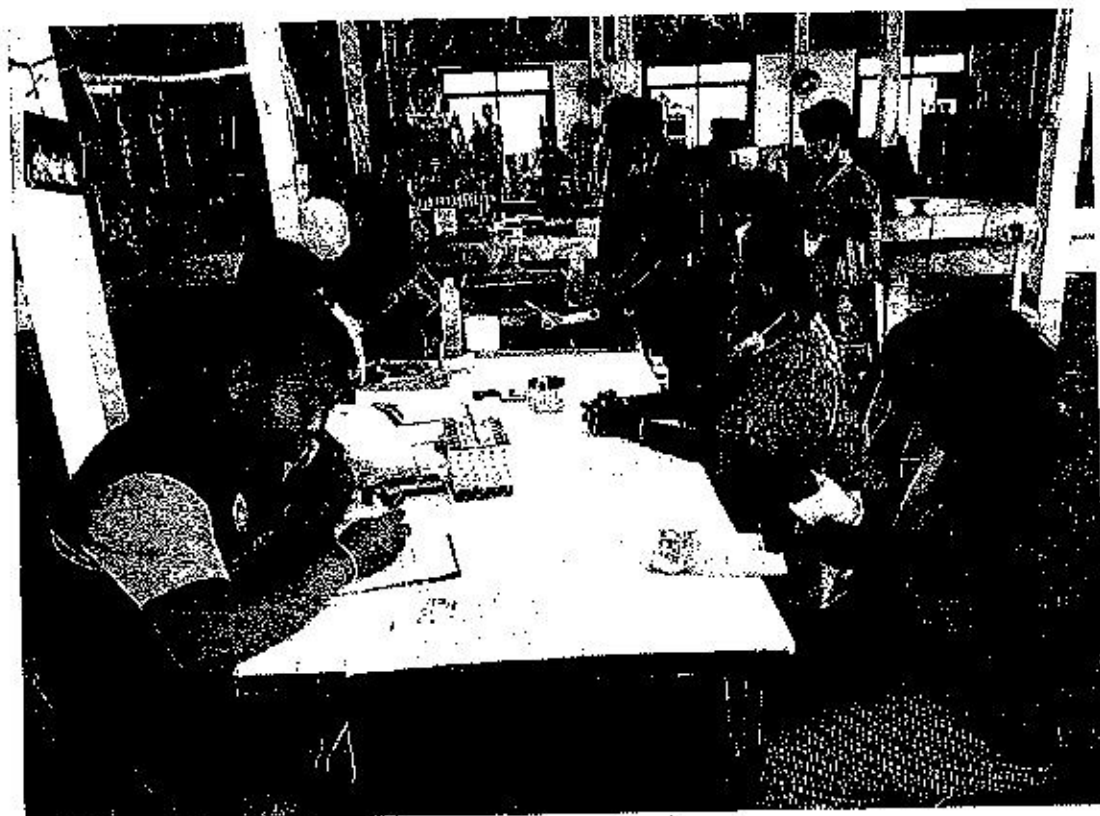


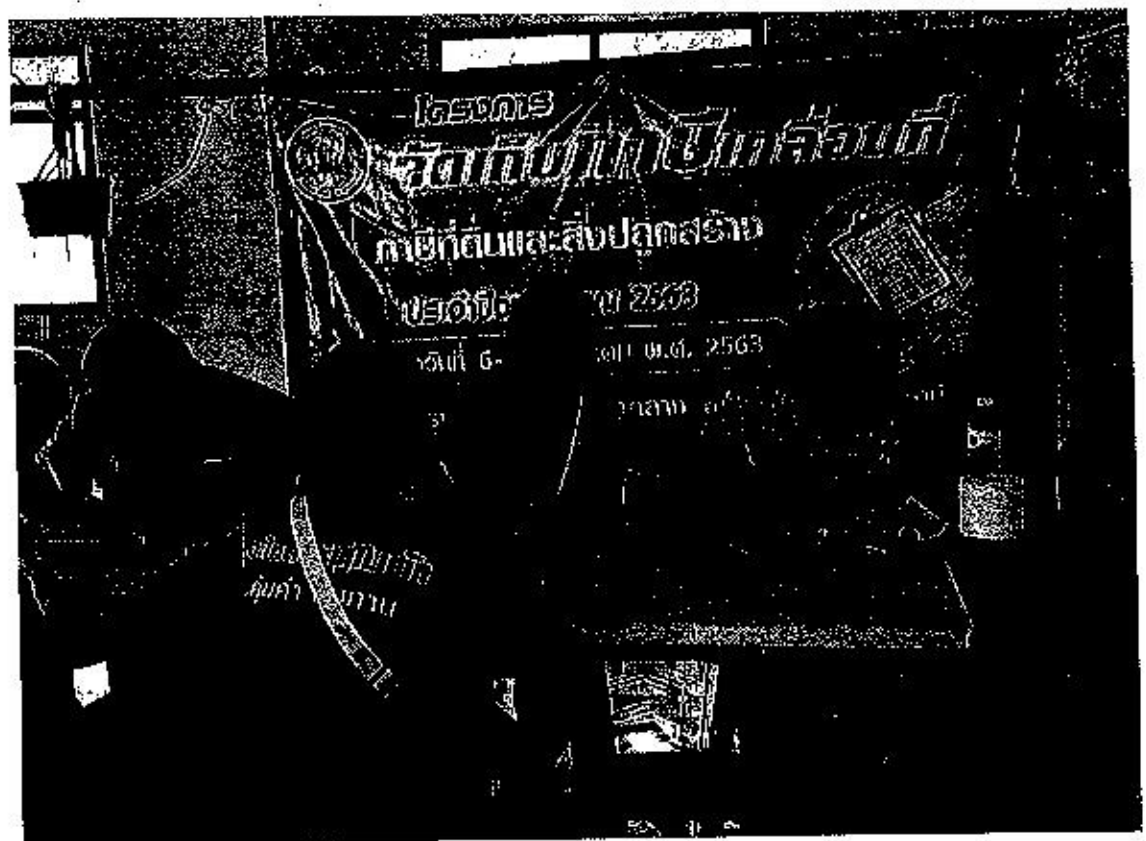
2.งานด้านสาธารณสุข(การป้องกัน เฝ้าระวัง และควบคุมโรคติดต่อ(Covid-19))





3.งานด้านรายได้หรือภาษี (โครงการเก็บภาษีนอกสถานที่)





4.งานด้านโยธา(โครงการติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้าในหมู่บ้าน)



