



รายงานผลการประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสูง จังหวัดหนองบัวลำภู
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564



มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี

สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านค้อ
รับที่ ๒๕
วันที่ ๑๑ พ.ย. ๒๕๖๔
เวลา ๑๐.๓๐ น.

คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลุ่มประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู ได้แก่ เพศ (Nominal) อายุ (Ordinal) การศึกษา (Nominal) อาชีพ (Ordinal) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (Nominal) และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู 5 ด้าน ได้แก่ ด้านงานการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านงานการศึกษา ด้านงานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านงานรายได้หรือภาษี และด้านงานสาธารณสุข

การวิจัยประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative analysis) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจประกอบการวิจัยเป็นหลัก และมีคำถามปลายเปิดในการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานีที่รับเป็นคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจ ขอขอบคุณบุคลากรของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู และประชาชน ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือ พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการประเมินความพึงพอใจ การให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู ในครั้งนี้เป็นอย่างดียิ่ง

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลุ่มประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู ได้แก่ เพศ (Nominal) อายุ (Ordinal) การศึกษา (Nominal) อาชีพ (Ordinal) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (Nominal) และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู 5 ด้าน ได้แก่ ด้านงานการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านงานการศึกษา ด้านงานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านงานรายได้หรือภาษี และด้านงานสาธารณสุข จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.2 ระดับ 9 คะแนน เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของความพึงพอใจ ดังนี้

1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.6

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.2

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.4

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.0

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู ทั้ง 5 งานบริการ โดยเรียงตามลำดับร้อยละของความพึงพอใจ ดังนี้

2.1 งานบริการด้านงานการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.6

2.2 งานบริการด้านงานการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.6

2.3 งานบริการด้านงานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.6

2.4 งานบริการด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.8

2.5 งานบริการด้านงานสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.0

สรุป เทศบาลตำบลบ้านคือ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู เป็นองค์กรที่มีศักยภาพให้ ความสำคัญ และใส่ใจในงานบริการเป็นอย่างดี ควรธำรงรักษาระดับการบริการที่ดีและยั่งยืนไว้ ควร พัฒนางานด้านการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ซึ่ง ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านคือ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนน เฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.4 ระดับ 9 คะแนน

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล



ดร.ณัฐชัย เอกนราจินดาวัฒน์
อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
บทสรุปผู้บริหาร.....	ข
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ช
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตการวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	6
แนวคิดการสร้างความพึงพอใจ.....	8
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ.....	10
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลบ้านค้อ.....	26
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	37
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	37
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38
การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติที่ใช้.....	39

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	40
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภาพรวม.....	41
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านงานการรักษาความสะอาด ในที่สาธารณะ.....	43
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านงานการศึกษา.....	47
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านงานเทศกิจหรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย.....	52
ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านรายได้หรือภาษี.....	56
ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านงานสาธารณสุข.....	60
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	65
ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม.....	65
สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ.....	65
สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะนำของผู้รับบริการ.....	66
รายการอ้างอิง.....	68
ภาคผนวก.....	70
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	71
ภาคผนวก ข ภาพประกอบ.....	74

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N=400).....	41
4.2 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามงานบริการ.....	42
4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงานบริการ (N=400).....	43
4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 80).....	43
4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=80) โดยภาพรวม งานบริการด้านงานการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ.....	45
4.6 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ (N=80).....	45
4.7 ผลการวิเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ (N=80).....	46
4.8 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=80).....	46
4.9 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=80).....	47
4.10 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 80).....	47
4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=80) โดยภาพรวม งานบริการด้านงานการศึกษา.....	49
4.12 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ (N=80).....	49
4.13 ผลการวิเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ (N=80).....	50
4.14 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=80).....	50
4.15 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=80).....	51
4.16 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 80).....	52
4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=80) โดยภาพรวม งานบริการด้านงานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย.....	53
4.18 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ (N=80).....	54
4.19 ผลการวิเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ (N=80).....	54
4.20 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=80).....	55
4.21 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=80).....	55
4.22 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 80).....	56
4.23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=80) โดยภาพรวม งานบริการด้านรายได้หรือภาษี.....	57
4.24 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ (N=80).....	58
4.25 ผลการวิเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ (N=80).....	59
4.26 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=80).....	59
4.27 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=80).....	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.28 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 80).....	60
4.29 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=80) โดยภาพรวม งานบริการด้านงานสาธารณสุข.....	62
4.30 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ (N=80).....	62
4.31 ผลการวิเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ (N=80).....	63
4.32 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=80).....	63
4.33 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=80).....	64
5.1 สรุปคะแนนของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู.....	66

สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4

บทที่ 1 บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยมีการปกครองโดยมีรัฐธรรมนูญเป็นกฎหมายสูงสุดในการกำหนดกรอบระเบียบการบริหารรัฐในแต่ละด้าน การเปลี่ยนแปลงของสังคมไทยทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของประชาชน ไม่ว่าจะเป็นชุมชน ท้องถิ่น และสังคม ซึ่งการปกครองท้องถิ่นในยุคโลกาภิวัตน์ได้มีการกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่นและถูกบัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ซึ่งให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นเป็นอย่างมาก โดยกำหนดไว้ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นมาตรา 249 ภายใต้บังคับมาตรา 1 ให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามวิธีการและรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติ การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดก็ตาม ให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากรและพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ และมาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ

การจัดทำบริการสาธารณะเป็นหน้าที่หลักและเป็นอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ โดยเฉพาะประเทศที่มีการปกครองระบอบประชาธิปไตย ที่กำหนดให้รัฐมีหน้าที่ต้องให้บริการประชาชนในทุกเรื่องให้ดีที่สุดทั่วถึง เป็นธรรม และเสมอภาคอย่างต่อเนื่อง รัฐจึงมีนโยบายให้บริการประชาชนเป็นเรื่องสำคัญ ซึ่งการบริการสาธารณะจัดเป็นภารกิจที่อยู่ในอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะที่ได้รับมอบหมายงานผ่านการกระจายอำนาจจากรัฐบาล จึงมีหน้าที่หรือภาระงานหลักสำคัญ คือ การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น ลักษณะสำคัญที่สุดของการบริการสาธารณะ คือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐหรือท้องถิ่นพึงปฏิบัติและละเลยไม่ได้ เพราะบริการสาธารณะเป็นเสมือนหลักประกันทางสังคมที่อำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต รวมถึงการสร้าง ความมั่นคงปลอดภัยขั้นพื้นฐานให้กับประชาชน ทั้งนี้ก็เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุดในการจัดทำบริการสาธารณะจากรัฐหรือหน่วยงานของรัฐ

การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลในฐานะหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่หลักในการบริหารจัดการสาธารณะให้แก่ประชาชน เป็นองค์กรอิสระในการบริหารจัดการตามหลักการกระจายอำนาจ ดังนั้น การให้บริการของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล จึงมีหน้าที่หลักในการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน ด้วยเหตุว่า องค์กรปกครองท้องถิ่นเป็นองค์กรที่ยอมรับกันว่าเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนในทุกระดับหรือชุมชนมากที่สุด และมีความเกี่ยวเนื่องกับทุกข์สุขของประชาชนที่สุด ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีขอบเขตที่กว้างขวางเกี่ยวกับความกินดีอยู่ดีของ

ประชาชนในเกือบทุกด้านและมีผลกระทบโดยตรงต่อประชาชน ดังนั้น เมื่อมีการถ่ายโอนภารกิจต่างๆ ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภารกิจที่ต้องปฏิบัติ และมีงบประมาณเพิ่มขึ้นอีกจำนวนมาก ซึ่งภารกิจเหล่านี้เป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชน เช่น ด้านการก่อสร้าง ซ่อมแซมถนนทางเท้า ไฟฟ้า น้ำประปา การระบายน้ำ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การบริการจัดเก็บขยะ การสาธารณสุขการสังคมสงเคราะห์ การโยธาและผังเมือง การจัดการทางการศึกษา การรักษาความสงบเรียบร้อย รวมถึง การจัดเก็บรายได้ เพื่อนำมาพัฒนาความเจริญให้กับพื้นที่

ด้วยเหตุนี้ เทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู จึงได้มีการประสานความร่วมมือกับคณะผู้วิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการสาธารณะกับประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ จะทำให้ทราบถึงกระบวนการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง ทั้งด้านขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก อันจะสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการในการจัดทำกิจการบริการสาธารณะและตรงกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ โดยได้กำหนดกรอบในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการใน 5 ด้านหลัก ๆ คือ (1) ด้านงานการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (2) ด้านงานการศึกษา (3) ด้านงานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (4) ด้านงานรายได้หรือภาษี (5) ด้านงานสาธารณสุข ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อนำผลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจดังกล่าว มาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผน ปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาการให้บริการมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น สนองต่อความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษากลุ่มประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู ได้แก่ เพศ (Nominal) อายุ (Ordinal) การศึกษา (Nominal) อาชีพ (Ordinal) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (Nominal)

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู 5 ด้าน ได้แก่ ด้านงานการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านงานการศึกษา ด้านงานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านงานรายได้หรือภาษี และด้านงานสาธารณสุข

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ที่วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่ใช้บริการของ เทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่เลือกมาเป็นตัวแทนประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ไปใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู ทั้งหมด จำนวน 5,208 คน โดยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 คน

กลุ่มตัวอย่าง ที่เลือกมาเป็นตัวแทนประชากรที่ต้องการศึกษา โดยเป็นประชาชนที่ไปใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู ในปีงบประมาณ 2564 ซึ่งได้มาจากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจข้อมูล โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ ร้อยละ 5 ขนาดประชากร 5,208 คน ขนาดตัวอย่างจำนวน 400 คน

2. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู 5 ด้าน ได้แก่

- 2.1.1 ด้านงานการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- 2.1.2 ด้านงานการศึกษา
- 2.1.3 ด้านงานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 2.1.4 ด้านรายได้หรือภาษี
- 2.1.5 ด้านงานสาธารณสุข

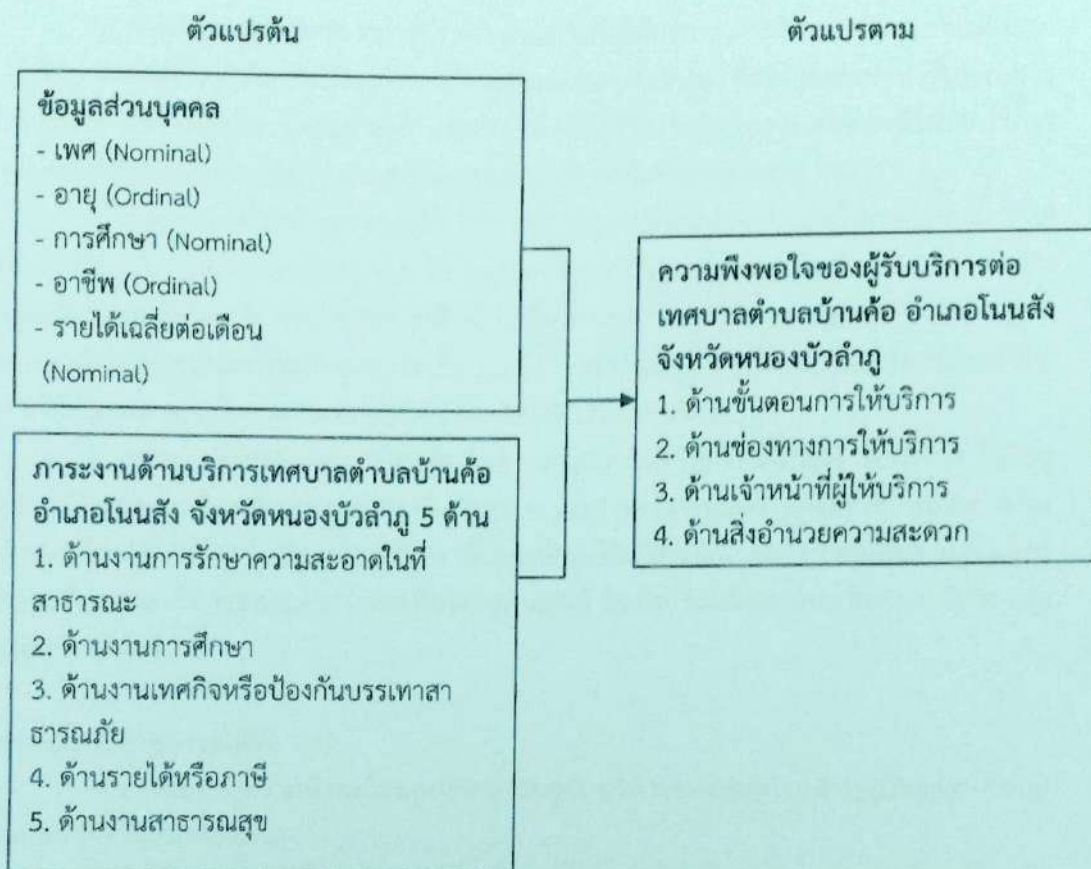
ตัวแปรตาม

2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู 4 ด้าน ได้แก่

- 2.2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 2.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ
- 2.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู โดยใช้แนวคิดการพัฒนาและการสร้างเครื่องมือประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดของพาราสุรามัน, ไชธามอล และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithamal, & Berry, 1990) เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. เจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรที่ให้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาล ทำหน้าที่บริการผู้รับบริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในงาน ตอบคำถามในงานได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค รวมถึงกิจกรรมรยาท บุคลิกภาพและความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ

2. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่เข้ารับบริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู

3. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้มาใช้บริการต่อการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาล รวมถึงการรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

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

5. ช่องทางการให้บริการ หมายถึง วิธีการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาล นำมาใช้ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาล ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย การมีช่องทางให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอต่อการให้บริการ และช่องทางให้บริการนั้นมีความสะดวก รวดเร็ว รวมถึงการนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสารสนเทศ ตลอดจนการมีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ

6. สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง วัสดุ อุปกรณ์ที่จัดเตรียมไว้ให้แก่ผู้เข้ารับบริการ ซึ่งมีอยู่อย่างเพียงพอและทันสมัยตลอดจนการจัดบริหารของส่วนงานบริการและภายในองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาล อย่างเพียงพอ สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายแสดงสถานที่บอกจุดบริการชัดเจน สามารถเห็นได้ง่าย และเข้าใจง่าย รวมถึงแบบฟอร์มต่างๆ มีเพียงพอ และพร้อมให้บริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู

2. ทำให้ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู ในด้านงานการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านงานการศึกษา ด้านงานเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านงานรายได้หรือภาษี และด้านงานสาธารณสุข

3. สามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการดำเนินงานและปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู โดยศึกษาข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรม เอกสาร บทความวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดการสร้างความพึงพอใจ
3. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ
4. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลบ้านค้อ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ดิเรก (2528) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานส่งผลต่อถึง ความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์กรอีกด้วย

วิรุฬ (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมาก และได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อยสอดคล้องกับ

ฉัตรชัย (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

กิตติมา (2529) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ เมื่อได้รับการตอบสนอง

กาญจนา (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

นภารัตน์ (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

เทพพนม และสวิง (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆหนึ่ง สิ่งที่เขาตกใจไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานของการพอใจและไม่พอใจได้

สง่า (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

จากแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าวจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับค่านิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของจิกมันด์ ฟรอยด์

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นหาวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1.1 ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

1.3 ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นความต้องการการยอมรับจากเพื่อน

1.4 ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม

1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อน เมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็หมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชิ้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

2. ทฤษฎีแรงจูงใจของ فروยด์

ซิกมันด์ فروยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม فروยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

ขณะที่ ซาริณี (2535) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใดๆที่ให้ความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นทรศณะของความพึงพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความสุขแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ

2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นทรศณะของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ทรศณะนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์หนึ่งด้วย

แนวคิดการสร้างความพึงพอใจ

นิคม เอี่ยมสะอาด (2539, หน้า 27) กล่าวว่า การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้ากับผู้ขายนั้นจะต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่าย แต่ผู้ให้บริการจะต้องได้รับการอบรมและชี้แจงให้ทราบถึงนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี โดยมีแนวทางการพัฒนาลูกค้าสัมพันธ์ 11 ประการ ดังนี้

1. รักษาความลับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า การประกอบธุรกิจใด ๆ ก็ตามมักจะต้องมีการนัดหมายในการให้บริการต่าง ๆ เช่น บริการหลังการขายหรือบางครั้งถ้าสินค้าเป็นเรื่องของการบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้ ถ้าลูกค้ามีปัญหาใดก็ตามองค์กรหรือผู้บริการจะต้องให้ความสนใจในการให้บริการ

เมื่อมีการนัดหมายจะให้บริการเมื่อใดก็ตามหรืออย่างไรก็ตาม องค์กรนั้นจะต้องทำตามการนัดหมายหรือข้อตกลงนั้น ๆ โดยไม่บิดพลิ้วและควรให้บริการอย่างรวดเร็ว อย่างมีประสิทธิภาพและอย่างมีมิตรภาพด้วยสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส มีความอ่อนน้อมโดยไม่มีการบ่นถึงความเหนื่อยยากหรือสิ่งเปลี่ยนแปลง ๆ การกระทำเช่นนี้ ถือว่าเป็นกฎข้อแรกที่ผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นกฎเกณฑ์ในการให้บริการลูกค้า

2. ตอบรับโทรศัพท์ที่โทรเข้ามาอย่างรวดเร็วภายในไม่เกิน 5 นาที การรับโทรศัพท์เข้าถือว่าการทำลายภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของบริษัท

3. การตอบรับในเรื่องได้รับเอกสารหรือหลักฐานต่าง ๆ ภายใน 2 วัน เอกสารบางอย่างที่ส่งมายังบริษัทอาจจะไม่จำเป็นต้องตอบ แต่เอกสารที่เกี่ยวกับการขอให้บริการหรือสอบถามบริการหรือข้อเสนอต่าง ๆ ที่มีต่อบริษัทควรจะได้รับคำตอบทันทีภายใน 2 วัน อาจจะมีเอกสารบางอย่างที่ไม่สามารถตอบได้ภายใน 2 วันนั้น ผู้บริการจะต้องมีการตั้งเป้าหมายที่แน่ชัดว่าจะเสร็จเมื่อใด เจ้าของหรือบุคคลอ้างถึงในจดหมายหรือเอกสารนั้น ควรจะเป็นผู้ตอบหรือมีลายเซ็นที่แสดงว่าได้ตอบแล้ว มีใช้ผู้อื่นตอบ

4. ไม่ควรให้ลูกค้ารอคอยนานเกิน 5 นาที การให้ลูกค้ารอนานเป็นการสร้างความรู้สึกที่ไม่ดีต่อกลับ เป็นการสูญเสียทางเศรษฐกิจของลูกค้าทั้งนี้เพราะลูกค้าจะรู้สึกว่าบริการนั้นมีราคาแพงทั้งที่ไม่มีตัวเงินเข้ามาเกี่ยวข้อง ดังนั้นการที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการอย่างรวดเร็วจึงเป็นปัจจัยหนึ่งในการสร้างความพึงพอใจ

5. ผู้ให้บริการทุกคนต้องมีทัศนคติที่ดีต่อลูกค้า การติดต่อหรือทำธุรกิจกันทุกครั้งผู้ให้บริการจะต้องให้เกียรติแก่ลูกค้า แสดงกิจกรรมราคาที่ดีกับลูกค้า และต้องแสดงความอ่อนหวานราบรื่นพูดลดจนคำขอบคุณที่ลูกค้าซึ่งพบว่ามีมณฑลสิ่งในการดึงดูดลูกค้าให้กลับมามีใช้บริการอีก

6. เมื่อมีสิ่งบกพร่องเกิดขึ้นรับไปหาลูกค้าก่อนที่ลูกค้าจะมาหาความผิดพลาดหรือข้อบกพร่องบางประการเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เสมอ เช่น บริษัทได้ให้สัญญาแก่ลูกค้าว่าจะส่งมอบของภายในระยะเวลาหนึ่ง หรือการสัญญาว่าจะซ่อมสินค้าที่ซื้อไปให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด แต่ไม่สามารถทำได้เนื่องจากเหตุผลวิสัยต่าง ๆ ในสถานการณ์นี้จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องรับผิดชอบและแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนที่ลูกค้าจะพบหรือทราบว่าผู้ให้บริการไม่สามารถทำตามที่ลูกค้าคาดหวังได้ การกระทำเช่นนี้จะสามารถลดความรู้สึกที่ไม่ดีของลูกค้าได้

7. ระบบการทำงานจะต้องมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งหมายถึง ระบบการให้บริการต่าง ๆ จะต้องอยู่ในสภาพดี ทำงานได้ตลอดเวลา เช่น เครื่องรับโทรศัพท์ เครื่องทำน้ำอุ่น หรือลิฟท์ของโรงแรมจะต้องอยู่ในสภาพที่ทำงานได้ตลอดเวลา มีการตรวจสอบตลอดเวลาหากมีปัญหาต้องได้รับการแก้ไขทันที ถ้าสภาวะทางด้านลบเหล่านี้เกิดขึ้น อันเนื่องมาจากความไม่น่าเชื่อถือของระบบย่อมจะมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อองค์กร และยังสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ

8. การแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดทุกด้านอย่างรวดเร็ว หมายถึง การที่ไม่ควรให้ความผิดพลาดในเรื่องเดียวกันเป็นครั้งที่สอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับลูกค้ารายเดียวกัน เช่น ลูกค้าแจ้งว่ายอดเงินฝากผิดพลาดหรือสะกดชื่อ หรือนามสกุลผิดพลาด ธนาคารก็ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้ทันที ยังคงมีความผิดพลาดนั้น ๆ เกิดขึ้นเหมือนเดิม

9. พนักงานทุกคนจะต้องเป็นผู้รู้ คือ รู้ข้อมูลที่จำเป็นและสำคัญเกี่ยวกับงานสินค้า

10. พนักงานที่ต้องติดต่อทำงาน หรือให้บริการลูกค้าจะต้องเป็นผู้สามารถตัดสินใจเพื่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยมีอิสระจากการดำเนินของผู้บริหารนอกจากนี้ผู้ให้บริการจะต้องมีการเอาใจใส่ใส่ว่าลูกค้ามีความพึงพอใจเพียงใด

11. ในสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ หรือบริการพิเศษเล็ก ๆ หลักการข้อนี้สามารถสร้างได้ทั้งความพึงพอใจและความสัมพันธ์กับลูกค้า เช่น การแจกหรือแถมเมื่อซื้อสินค้าภายในวงเงินหนึ่ง

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) ได้กล่าวถึงแนวคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการว่าในการวัดคุณภาพของการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพของการให้บริการลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ และผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบ บริการที่ได้รับซึ่งเกิดจากที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับ ซึ่งเกิดขึ้นหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการแล้วกับความคาดหวังต่อการบริการที่จะได้รับในการวัดคุณภาพของบริการลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการซึ่งมี 5 ข้อ ได้แก่

1. สิ่งสัมผัสได้ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ ห้องน้ำ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน

2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ เป็นความสามารถในการมอบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตามสัญญา หรือควรจะเป็นอย่างถูกต้องและตรงตามวัตถุประสงค์ของบริการ เช่น ธนาคารต้องการรักษาเงินในสมุดบัญชีให้อยู่ครบทุกบาททุกสตางค์

3. ความรวดเร็ว การตอบสนองต่อลูกค้าเป็นความรวดเร็วและตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ

4. การรับประกัน/ความมั่นใจ เป็นการรับประกันว่าพนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถและความสุภาพ

5. การดูแลใส่ใจลูกค้าเป็นรายบุคคล เป็นการดูแลเอาใจใส่การให้บริการอย่างตั้งใจตั้งใจเน้นการให้บริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเป็นรายบุคคล

พาราสุรามาน ไชซามอล และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithamal & Berry, 1994) ได้กำหนดเครื่องมือในการวัดระดับคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 21 รายการ ซึ่งกระจายมาจาก 5 องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการคือ

รูปลักษณะ ประกอบด้วย

1. ความทันสมัยของอุปกรณ์
2. สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ
3. การแต่งกายของพนักงาน
4. เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ

ความน่าเชื่อถือ ประกอบด้วย

1. ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้
2. การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าและการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า

3. การทำงานไม่ผิดพลาด

4. การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอ

การตอบสนอง ประกอบด้วย

1. มีระบบการให้บริการที่ให้บริการได้รวดเร็ว

2. ความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า

3. ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน

4. ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ
การรับประกัน/ ความมั่นใจ ประกอบด้วย

1. ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ

2. การสร้างความปลอดภัยและเชื่อในการรับบริการ

3. ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงาน

4. พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร
การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ประกอบด้วย

1. การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคนของพนักงานบริการ

2. เวลาในการเปิดให้บริการให้ความสะดวกแก่ลูกค้า

3. โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของกิจการผู้รับบริการ

4. ความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน

5. ความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าอย่างชัดเจน

แนวคิดคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) จากแนวคิดคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2538, หน้า 145) ได้กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปากและจากโฆษณาลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการในสถานที่ที่เขาต้องการ โดยรูปแบบที่ต้องการนักการตลาดต้องการทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์ต่อไปนี้

พิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน สถานที่ที่ตั้งอันเหมาะสมแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย เช่น ป้ายบอกวิธีการใช้โทรศัพท์สาธารณะสำหรับผู้ที่ไม่เคยใช้บริการเป็นรูปภาพ ซึ่งแม้ผู้ที่ไม่สามารถอ่านหนังสือได้หรือชาวต่างชาติก็สามารถรู้วิธีการใช้ได้

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความสามารถในงานหรือทำงานโดยไม่มีข้อผิดพลาด

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นตัวของตัวเอง มีวิจารณ์ญาณหรือสามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการสั่งการของผู้ใช้บริการและแจ้งให้ทราบชัดเจน

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรสามารถสร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า การคิดค่าบริการถูกต้อง

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แกลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานต้องการให้บริการและแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าว

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understand/ Knowing Customers) พนักงานหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องได้รับการออกแบบเพื่อพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

องค์กรสามารถจัดให้มีกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะช่วยการปรับปรุงคุณภาพประสบผลสำเร็จประกอบด้วย

1. ฝึกอบรมพนักงานในเรื่องต่อไปนี้

1.1 ความตระหนักด้านคุณภาพบริการ (Service Quality Awareness) เพื่อให้พนักงานเข้าใจความหมายของคำว่า “คุณภาพบริการ” ซึ่งเป็นกระบวนการทำงานที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Customer Requirement) เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจทุกครั้งที่ได้รับบริการ โดยความต้องการของลูกค้านั้นมีทั้งความจำเป็น (Needs) และความหวัง (Expectations)

1.2 ลูกค้าภายใน เพื่อให้พนักงานทุกคนในองค์กรมีแนวคิดเดียวกันว่า หน่วยงานของตนต้องส่งผลงานที่มีคุณภาพไปให้แก่หน่วยงานถัดไป เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพไปสู่ลูกค้าได้ พนักงานอาจสอบถามหน่วยงานถัดไป ว่าต้องการบริการใดบ้างจากเราเพื่อจะได้ส่งมอบบริการให้ตรงความต้องการของหน่วยงานถัดไป ซึ่งถือเป็นลูกค้าภายในของเราเพราะถ้าพนักงานในองค์กรไม่มีแนวคิดนี้อยู่ในใจ คงไม่อาจคาดหวังได้ว่าลูกค้าภายนอกจะได้รับบริการที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ

1.3 แนวทางการแก้ปัญหา (Problem Solving) เพื่อให้พนักงานทราบหลักการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ สามารถตั้งหัวข้อปัญหาได้ เช่น การตั้งหัวข้อปัญหาต้องตั้งด้วย ประธาน + ข้อบกพร่อง และยังช่วยให้พนักงานเข้าใจและสามารถแยกแยะความแตกต่างระหว่างปัญหาผลกระทบ สาเหตุ และอาการได้

1.4 ขั้นตอนการปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement Methodology) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนใหญ่ๆ คือ

1.4.1 กำหนดหัวข้อปัญหา ที่เฉพาะเจาะจง วัดค่าได้แสดงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นและแสดงผลต่างระหว่างค่าปัจจุบันกับค่าที่ควรเป็น

1.4.2 วิเคราะห์ปัญหา คือ ศึกษาข้อมูลอดีตและปัจจุบัน เป็นตัวเลขข้อเท็จจริงมีตัวชี้วัดแสดงผลในอดีตและปัจจุบัน และสรุปสาเหตุที่เป็นไปได้ทั้งหมด และยืนยันสาเหตุที่แท้จริง

1.4.3 แก้ปัญหา คือการกำหนดมาตรการตอบโต้ปัญหา โดยนำสาเหตุที่แท้จริงมา กำหนดมาตรการแก้ไขตอบโต้ปัญหา วิเคราะห์ประโยชน์ที่ได้รับกับค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ และเขียนเป็นแผนปฏิบัติงาน

1.4.4 ควบคุมและติดตามผล เมื่อได้แก้ปัญหาตามแผนที่วางไว้แล้ว ก็ต้องติดตามผล หากผลไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ต้องทำการ Take Action ด้วยการแก้ไขปรับปรุง แต่ถ้าผลที่ได้เป็นไปตามเป้าหมายให้ทำ Take Action โดยจัดทำเป็นมาตรฐานให้พนักงานดำเนินงานตามมาตรฐานใหม่นี้

1.5 เครื่องมือ (Tools) ที่ใช้ในการปรับปรุงคุณภาพ เครื่องมือที่นิยมใช้ในการปรับปรุงคุณภาพบริการมีหลายชนิด การเลือกใช้เครื่องมือในการปรับปรุงคุณภาพชนิดใดขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในขณะนั้น และต้องเลือกใช้อย่างถูกต้อง ดังนั้นเนื้อหาการเลือกใช้เครื่องมือจึงเป็นเนื้อหาที่ต้องบรรยายให้เข้าใจอย่างลึกซึ้ง มิฉะนั้นเมื่อถึงเวลาแก้ปัญหาจริงอาจจะพบปัญหาในการเลือกใช้เครื่องมือ

องค์ประกอบของความสำเร็จในการให้บริการมี 7 ประการ (นวลอนงค์ วิเชียร, 2549) ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลัก โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุดเท่าที่จะทำได้เพราะผู้ใช้บริการจะมีจุดมุ่งหมายในการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น
2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) ผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน ตลอดจนสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ
3. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ภายในเวลาและรูปแบบที่ต้องการ
4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่เอาเปรียบลูกค้า รวมทั้งความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าชอบและพอใจกับบริการที่ได้รับย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ การให้บริการมีลักษณะและวิธีการที่แตกต่างกัน ดังนั้นคุณค่าของการให้บริการจึงขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับและเกิดความรู้สึกพึงพอใจ
5. ความสนใจต่อการให้บริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับ และทุกคนอย่างยุติธรรมหรือเท่าเทียมกันนับเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด และลูกค้าทุกคนต่างก็ต้องการได้รับบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น
6. ความสุภาพในการให้บริการ (Courtesy) การต้อนรับและการให้บริการลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและทำที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงความมีอัธยาศัยและบรรยากาศของการให้บริการที่เป็นมิตร อบอุ่นและเป็นกันเองซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ
7. ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่กับความเป็นระบบที่มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน เนื่องจากการให้บริการเป็นงานที่เกี่ยวข้อง

ระหว่างบุคคลกับบุคคล ซึ่งการกำหนดปรัชญาหรือแผนและการพัฒนากลยุทธ์ในการให้บริการเพื่อให้การบริการที่คุณภาพสม่ำเสมอแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการให้บริการแนวคิดคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นสิ่งสำคัญ สิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างในการให้บริการ ความแตกต่างที่เกิดขึ้น เช่น การบริการที่มีการพูดคุยเป็นกันเองกับลูกค้า การมอบส่วนลด การมีคุณภาพของสินค้าและบริการ ถ้าธุรกิจใดที่มีความแตกต่างจากคู่แข่งมาก โดยความต่างที่นั้นตอบสนองความพึงพอใจกับลูกค้า ธุรกิจนั้นก็ย่อมเป็นที่จดจำของลูกค้าทำให้เกิดการเข้ามาใช้บริการซ้ำ ซึ่งย่อมเป็นผลดีกับองค์กร จากแนวความคิดนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดคุณภาพการให้บริการ มาช่วยในการออกแบบสอบถามในด้านพนักงานผู้ให้บริการและด้านกระบวนการให้บริการ

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการได้มีนักวิชาการและผู้ที่มีความหมายเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530 ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่าง ๆ ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึง คือ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (สมิต สัจฉกร, 2548, หน้า 13)

ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2547, หน้า 5) ได้อธิบายความหมายของการบริการว่าเป็นปรากฏการณ์ที่ซับซ้อนในตัวของมันเองจึงเป็นคำที่มีความหมายค่อนข้างกว้างมาก ซึ่งอาจรวมถึงการให้บริการส่วนบุคคล เช่น การตัดผม การแต่งหน้า จนถึงการให้บริการที่แฝงอยู่ในรูปผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ

กรอนรูส (Gronroos, 1990, p. 27) ให้ความหมายของการให้บริการว่า เป็นกิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมที่โดยทั่วไปมีอาจจับต้องได้ ซึ่งตามปกติมักจะเกิดขึ้นเมื่อมีการติดต่อกันระหว่างลูกค้ากับพนักงานผู้ให้บริการ และกับทรัพยากรที่มีตัวตนหรือสินค้า และระบบของผู้ให้บริการนั้นซึ่งเป็นการแก้ปัญหาให้กับลูกค้านั่นเอง

เซตามาล และบิตเนอร์ (Zeithamal & Bitner, 2000, p. 2) ให้ความหมายของการให้บริการคือ กระบวนการและผลการปฏิบัติงาน

สมาคมการตลาดอเมริกัน (America Marketing Association: AMA) (Donald, 1986, p. 22) ให้ความหมายของการให้บริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่มีไว้เพื่อการขายหรือจัดขึ้นร่วมกับการขายสินค้า เช่น การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับเครื่องถ่ายเอกสารที่บริษัทจัดจำหน่ายนอกจากจะมีการติดตั้งแล้ว ยังมีบริการซ่อม การให้เช่า และการฝึกอบรมให้บุคลากรรู้จักใช้เครื่องมือและวิธีใช้ เป็นต้น โดยทั่วไปการให้บริการไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับอุปกรณ์ชิ้นนั้นเท่านั้น แต่อาจมีบริการที่เกี่ยวข้องกับความต้องการใช้ การแลกเปลี่ยน และการจัดหาบุคคลที่ใช้อุปกรณ์มาให้เป็นต้น

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาขอสรุปความหมายของการให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำใด ๆ ที่อำนวยความสะดวกหรือผลประโยชน์ให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยที่กิจกรรมหรือการกระทำนั้น ๆ อาจไม่เกี่ยวข้องกับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ผู้ให้บริการเป็นผู้ผลิตขึ้นมาเอง

ความสำคัญของการให้บริการ

การให้บริการถือเป็นกิจกรรมสำคัญสำหรับงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินใด ๆ ที่ปราศจากการให้บริการทั้งในภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการให้บริการอยู่ด้วยเสมอซึ่งเป็นธุรกิจบริการตัวบริการก็คือสินค้านั่นเอง การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจนั้นการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ ดังนั้นการให้บริการที่ดีจะช่วยให้องค์กรธุรกิจสามารถเพิ่มลูกค้าใหม่ ๆ ขึ้นมาได้ (สมิต สัจฉกร, 2548, หน้า 14)

ข้อมูลจากการวิจัย พบว่า การหาลูกค้าใหม่หนึ่งคนจะต้องเสียค่าใช้จ่ายเป็น 5 เท่าของค่าใช้จ่ายในการรักษาลูกค้าเก่าที่มีอยู่แล้ว 1 คน นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยอีกชิ้นหนึ่ง พบว่า ในขณะที่ลูกค้าของบริษัท ร้อยละ 25.00 กำลังเกิดความไม่พอใจและหันไปหาบริษัทคู่แข่ง ถ้าหากบริษัทคู่แข่งสามารถให้บริการในเรื่องเดียวกันและสามารถสร้างความพอใจให้ได้มากกว่าลูกค้าจะตีจากบริษัทเดิมไปภักดีต่อบริษัทใหม่ คิดเป็น 25 คนจาก 100 คน จะมีเพียงแค่ 1 คนเท่านั้นที่จะส่งสัญญาณหรือบอกกับบริษัทอย่างตรงไปตรงมาว่าเขาไม่พอใจและกำลังจะเลิกใช้บริการของบริษัทเดิมแล้ว น้อยครั้งมากที่ลูกค้าจะบอกว่าบริการที่เขาได้รับอยู่นั้นไม่ใช่สิ่งที่ลูกค้าต้องการเพราะลูกค้าส่วนมากคาดหวังว่าบริษัทจะรับรู้ข้อมูลดังกล่าวได้เอง ดังนั้นถ้าบริษัทไม่สามารถเรียนรู้ในความต้องการดังกล่าวได้ บริษัทก็อาจจะต้องเสียลูกค้าให้กับบริษัทคู่แข่งอย่างสม่ำเสมอ (วิทยา ดำนธำรงกุล, 2545, หน้า 23)

สมิต สัจฉกร (2548, หน้า 14) กล่าวว่า ความสำคัญของการให้บริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ประเด็น ได้แก่ ถ้ามีผลการให้บริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร และถ้ามีผลการให้บริการไม่ดีจะเกิดผลอย่างไร ถ้าบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันดีแก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

ถ้าบริการไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

สิ่งสำคัญประการหนึ่งที่บริษัทหรือผู้ให้บริการจะต้องพึงตระหนัก คือ ธรรมชาติของลูกค้า เวลาพูดถึงคุณภาพของการบริการที่ได้รับจากบริษัทหรือผู้ให้บริการ มักจะไม่แยกแยะระหว่างตัวพนักงานกับบริษัท ยกตัวอย่างเช่น นาย ก. ไปธนาคารแห่งหนึ่งแล้วเจอพนักงานให้บริการพูดจาตู่ถูก นาย ก. นอกจากจะทำให้ นาย ก. ไม่พึงพอใจและไม่กลับมาใช้บริการอีก คำพูดดังกล่าวก็จะถูกถ่ายทอดจาก นาย ก. ไปยัง นาย ข. นาย ค. และต่อไปเรื่อย ๆ ซึ่งผลเสียสุดท้ายที่สำคัญก็จะตกอยู่กับธนาคารผู้ให้บริการแทนพนักงานผู้ให้บริการ เป็นต้น ด้วยเหตุนี้บริษัทหรือผู้ให้บริการจึงมีหน้าที่สำคัญจะต้องสร้างประสบการณ์ที่ดีให้เกิดกับลูกค้าเสมอ โดยเฉพาะการให้ความสำคัญการประพฤติปฏิบัติตนของพนักงาน และจะต้องพึงระลึกไว้เสมอว่า ถ้าลูกค้าเผชิญกับประสบการณ์ที่เลวร้าย สิ่งที่เคยทำมาตลอดในอดีตจะถูกลบออกไปจากความพึงพอใจที่ลูกค้าเคยมีทันทีในทางตรงกันข้าม ถ้าบริษัทหรือผู้ให้บริการสามารถทำให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่พึงพอใจ บริษัทหรือผู้ให้บริการก็มีสิทธิ์ที่จะทำให้ลูกค้าลืมหรือให้อภัยกับความผิดพลาดในอดีตที่ผ่านมาอย่างไม่ยากนัก (วิทยา ด้านอำนวยการ, 2545, หน้า 17 -19)

หลักการให้บริการ

สมิต สัชฌุกร (2548, หน้า 173 -176) ได้กล่าวว่าการให้บริการจะต้องมีหลักยึดปฏิบัติมิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะต้องเป็นไปตามใจของผู้ให้บริการโดยทั่วไป หลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

การให้บริการต้องคำนึงผู้รับบริการเป็นหลัก ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการแม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่ผู้ให้บริการเห็นว่าดี และเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจและไม่ให้ความสำคัญการให้บริการดังกล่าวก็อาจจะดูไร้ค่าในความรู้สึกของผู้รับบริการ

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการให้บริการจะต้องมุ่งเน้นให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าผู้ให้บริการจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดก็เป็นเพียงด้านปริมาณ ต่างจากคุณภาพของการบริการที่สามารถวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน

การให้บริการที่จะสามารถสนองต่อความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วนเพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษ ก็อาจไม่เกิดประโยชน์

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์

การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้า หรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการให้บริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ

การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้านจะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและผู้ให้บริการเท่านั้นคงไม่เป็นการเพียงพอ ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ หลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรยึดหลักในการให้บริการอย่างระมัดระวังและไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

ประเภทของงานบริการ

งานบริการสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ ได้แก่ (สมิต สัชฌุกร, 2548, หน้า 19 - 20)

1. การให้บริการโดยตรง เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการเฉพาะหน้า เช่น ขายของให้ ทักท้อให้ จัดส่งให้ เป็นต้น
2. การให้บริการทางอ้อม เป็นการดำเนินการที่เป็นประโยชน์โดยไม่ได้สัมผัสเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการโดยตรง แต่ผู้รับบริการได้รับประโยชน์โดยอาจไม่เคยพบเห็นผู้ให้บริการเลย เช่น คนออกแบบตกแต่งห้องให้บริการความสวยงาม ประโยชน์ใช้สอยของห้อง ซึ่งผู้รับบริการจะไม่ว่าผู้ให้บริการเป็นใครและผู้รับบริการก็ไม่ว่าผู้ให้บริการ

มาตรฐานการให้บริการ

สมิต สัชฌุกร (2548, หน้า 38 -47)กล่าวว่า การจัดทำมีมาตรฐานการให้บริการจะทำให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาและกับบุคคลอื่น ๆ ที่ต้องทำงานเกี่ยวข้องด้วยและมีได้ทำงานเกี่ยวข้อง สิ่งสำคัญ คือ มาตรฐานการให้บริการเปรียบเสมือนเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชಾವางจะให้ผู้ใต้บังคับบัญชาของตนปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จและในขณะเดียวกันก็เป็นเป้าหมายที่พนักงานต้องพยายามบรรลุให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้มาตรฐานการให้บริการถือเป็นสิ่งท้าทายสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเพื่อแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของตน แม้จะเป็นการง่ายถ้าไม่กำหนดมาตรฐานการให้บริการหรือใช้วิธีการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับผลงานในปีที่ผ่านมา แต่การกระทำดังกล่าวย่อมไม่เป็นการเพิ่มผลิตภาพ เพราะไม่มีมาตรฐานหรือเป้าหมายที่นำไปสู่การปรับปรุงการปฏิบัติงาน

การกำหนดให้มีมาตรฐานการให้บริการจึงเป็นกลไกที่ทำให้ผู้บังคับบัญชาสามารถตรวจสอบและคงไว้ ซึ่งระดับผลการให้บริการที่ดี นอกจากนั้นการมีมาตรฐานการให้บริการส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนทราบถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละคนว่าต้องปฏิบัติงานให้มีลักษณะอย่างไร

มาตรฐานการให้บริการสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ ลักษณะทางบวก ลักษณะทางลบ และลักษณะเป็นศูนย์

ลักษณะทางบวก เป็นการกำหนดความสมบูรณ์ครบถ้วนของการให้บริการ มีลักษณะตรงตามข้อกำหนดซึ่งผู้รับบริการพอใจ ปฏิบัติตามวิธีการที่หน่วยงานซึ่งเกี่ยวข้องยอมรับ

ลักษณะทางลบ เป็นการกำหนดข้อผิดพลาดที่ผู้รับบริการสามารถจะยอมรับได้

ลักษณะเป็นศูนย์เป็นการกำหนดให้ผลการให้บริการผิดพลาดบกพร่องไม่ได้เลยความบกพร่องต้องเป็นศูนย์เท่านั้น

การกำหนดมาตรฐานการให้บริการที่ดี ควรคำนึงถึงลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. เป็นมาตรฐานของตัวงานไม่ใช่มาตรฐานของตัวคน หมายถึง ไม่จำเป็นต้องพิจารณาว่าผู้ใดเป็นผู้ปฏิบัติงานนั้น
2. มีทางบรรลุได้ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่สามารถปฏิบัติให้บรรลุถึงมาตรฐานได้แต่อาจมีข้อยกเว้นสำหรับผู้ปฏิบัติงานใหม่ ซึ่งต้องเรียนรู้งานจนผ่านการทดลองปฏิบัติงานก่อน
3. เป็นที่เข้าใจตรงกัน หมายถึง มีความหมายชัดเจนเป็นที่เข้าใจชัดเจนทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา
4. เป็นที่ตกลงกัน หมายถึง ทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชากลกลงกันได้ว่ามาตรฐานนั้นเป็นธรรม เพราะเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างแรงจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชายอมรับและมีความสำคัญในการนำไปเป็นฐานของการประเมินผลการปฏิบัติงาน
5. มีลักษณะเฉพาะเจาะจงและสามารถวัดได้ หมายถึง ต้องสามารถกำหนดเป็นจำนวนเปอร์เซ็นต์ หรือหน่วยวัด อย่างน้อยที่สุดสามารถประเมินเป็นระดับได้
6. มุ่งถึงเวลา หมายถึง มีกำหนดระยะเวลาอย่างชัดเจนว่ามาตรฐานนั้นสามารถบรรลุถึงในเวลาที่กำหนดไว้เมื่อไหร่
7. เป็นลายลักษณ์อักษร หมายถึง ทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาควรมีสำเนาคนละฉบับ เพื่อเป็นเครื่องช่วยเตือนความจำและข้อกำหนดการปฏิบัติงาน
8. สามารถเปลี่ยนแปลงได้ หมายถึง จะต้องมีการประเมินเป็นระยะ ๆ และเปลี่ยนตามความจำเป็นเพราะอาจเกิดความจำเป็นที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงมาตรฐาน เนื่องจากมีวิธีการปฏิบัติใหม่ อุปกรณ์เครื่องมือใหม่ วัสดุใหม่ หรือเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่สำคัญ ซึ่งอาจช่วยลดระยะเวลาในการให้บริการ แต่ทั้งนี้มาตรฐานไม่ควรเปลี่ยนเพียงเพราะว่าผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถทำตามมาตรฐานนั้นได้

นอกจากข้อควรคำนึงดังกล่าวข้างต้นแล้ว อาจพิจารณาลักษณะของมาตรฐานที่ดีได้ดังต่อไปนี้

1. ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องยอมรับด้วยความเห็นชอบร่วมกัน
2. ระบุถึงพฤติกรรมที่วัดได้
3. แสดงถึงการทำงานอย่างแน่ชัดว่าต้องทำดีแค่ไหน จำนวนเท่าไร และบ่อยเพียงใด
4. ใช้ถ้อยคำที่ชัดเจนสามารถเข้าใจได้ ไม่ต้องแปลหรืออธิบายขยายความ
5. เป็นมาตรฐานที่รวมถึงการปรับปรุงสิ่งบกพร่องในผลการปฏิบัติที่แล้วมา
6. มาตรฐานที่วางไว้นั้นไม่ควรให้มีความคลุมเครือแก่ผู้ปฏิบัติมากนักจนผู้ปฏิบัติงานขาดความคล่องตัวในการใช้ดุลยพินิจและตัดสินใจด้วยตนเอง
7. มาตรฐานไม่ควรยอมรับการเปลี่ยนแปลงอันอาจเกิดขึ้นซึ่งเป็นผลทำให้ไม่สามารถทำตามมาตรฐานได้
8. ไม่ควรเป็นมาตรฐานซึ่งสื่อให้เห็นว่าเป็นสิ่งที่ผู้บังคับบัญชามุ่งแต่จะใช้ควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาประการเดียวในการกำหนดมาตรฐาน ผู้ให้บริการอาจใช้วิธีหนึ่งหรือใช้มากกว่าหนึ่งวิธีแล้วแต่ความเหมาะสมขององค์กรและความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ โดยทั่วไปการกำหนดมาตรฐาน

มีอยู่ 3 วิธี ได้แก่ อาศัยผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา เปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่น และศึกษาจากการปฏิบัติงาน โดยกำหนดมาตรฐานแต่ละวิธีสามารถทำได้ ดังนี้

1. อาศัยผลการปฏิบัติงานที่แล้วมาจะต้องรวบรวมข้อมูลย้อนหลังเพื่อพิจารณาหาค่าเฉลี่ยตามสัดส่วนกับจำนวนผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่เดียวกัน อาจปรับให้สูงขึ้นหรือลดต่ำลงเล็กน้อยตามสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

2. เปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่น เป็นการสำรวจและใช้ผลของการให้บริการในหน้าที่เดียวกันในสถานการณ์ปัจจุบัน ตามที่คนส่วนใหญ่ปฏิบัติได้ นำมากำหนดเป็นมาตรฐาน

3. ศึกษาจากการปฏิบัติงาน เป็นวิธีที่ใช้หลักวิทยาศาสตร์ มีการศึกษางาน นับแต่ใช้การศึกษาการเคลื่อนไหวและเวลาในการปฏิบัติงาน การหาเวลามาตรฐาน เวลาบันทึกการทำงานเพื่อนำมาพิจารณาเป็นข้อกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานบริการ

ลักษณะคุณภาพการให้บริการที่ดี

ธุรกิจหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการ เนื่องจากผู้บริหารมีหลักการในการให้บริการกำหนดไว้เป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติของพนักงาน รวมทั้งเรียนรู้ความต้องการของลูกค้าเพื่อจะรู้ว่าลูกค้าต้องการอะไร โดยในปัจจุบันบริษัททั่วไปส่วนใหญ่ได้ทุ่มเงินมหาศาลทำการวิจัยสำรวจทัศนคติของลูกค้าในทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะออกไปสอบถาม ไปสัมภาษณ์ จัดแบบฟอร์มเอาไว้ให้กรอก จัดกลุ่มสัมมนา จัดกล่องใส่ความคิดเห็น หรือข้อร้องเรียน ฯลฯ ทั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อจะรู้ว่าลูกค้าต้องการอะไร และบริการควรจะเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างไร

เบอร์รี่ (Berry, 1990 อ้างถึงใน วิทยา ด้านธำรงกุล, 2545, หน้า 24 -26) จากมหาวิทยาลัยเท็กซัส สหรัฐอเมริกา ตั้งข้อสังเกตว่า ลูกค้าโดยมากจะประเมินคุณภาพการให้บริการจาก 5 ปัจจัย ดังต่อไปนี้

1. ความคงเส้นคงวาและวางใจได้

ความคงเส้นคงวาและวางใจได้ คือ การรักษาสัญญา รักษาคำพูดที่ให้ไว้กับลูกค้า ทำในสิ่งที่พูด พูดในสิ่งที่คิดว่าจะทำเท่านั้น โดยสัญญาในงานบริการจะมาจาก 3 แหล่งด้วยกัน คือ สัญญาจากตัวพนักงาน สัญญาจากบริษัท และสัญญาที่ลูกค้าคาดหวัง

สัญญาที่ให้กับลูกค้าไม่ว่าจะมาจากแหล่งใดก็ตามก็ถือว่าเป็นหน้าที่ที่ผู้ให้บริการต้องบริหารและจัดการให้ได้อย่างเหมาะสม เมื่อผู้ให้บริการรับรู้ว่าคุณค่าคาดหวังที่จะได้อะไรและคาดหวังที่จะไม่ได้อะไรแล้ว ผู้ให้บริการต้องหาวิธีการหรือปรับเปลี่ยนกลไกบางอย่างเพื่อสนองตอบต่อความหวังของลูกค้า สิ่งนี้ก็คือความวางใจได้ ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ

สรุปการสร้างบริการที่เป็นที่วางใจ คือ การรักษาสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้าอย่างเคร่งครัดการเรียนรู้และเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า รวมทั้งอาจต้องปรับความคาดหวังดังกล่าวให้สอดคล้องกับบริการของผู้ให้บริการ

2. การตอบสนองอย่างทันที่

จากความเปลี่ยนแปลงของโลกยุคปัจจุบันที่มีความรีบเร่งและแข่งขันส่งผลให้ความต้องการที่จะได้รับบริการที่รวดเร็วของลูกค้ามีปริมาณเพิ่มขึ้น ด้วยเหตุนี้ผู้ให้บริการจึงต้องมีการแข่งขันในเรื่องของเวลาการให้บริการอย่างเข้มข้นมากขึ้น ยกตัวอย่างเช่น บริษัท Fed Ex ซึ่ง

ให้บริการขนส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ทางอากาศ ได้มีการรับประกันการจัดส่งสินค้าถึงมือลูกค้าในช่วงข้ามคืน หรือโรงพยาบาลหลายแห่งติดประกาศไว้ที่เคาน์เตอร์ว่า หากรอเกิน 30 นาที ให้แจ้งเจ้าหน้าที่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนแสดงให้เห็นว่าความรวดเร็วได้กลายเป็นจุดขายที่สำคัญของการให้บริการนอกจากความรวดเร็วที่ลูกค้าได้รับการให้บริการจากผู้ให้บริการแล้ว ลูกค้ามักจะเกิดความคาดหวังกับบริการของผู้ให้บริการและบริษัทที่เป็นคู่แข่งของผู้ให้บริการด้วยเสมอ ยกตัวอย่าง เช่น ลูกค้าเคยเติมน้ำมันในปั้มน้ำมัน A ใช้เวลา 5 นาที ต่อมาได้มาเติมน้ำมันในปั้มน้ำมัน B ลูกค้าก็ย่อมคาดหวังว่าจะได้ 5 นาทีด้วยเหมือนกัน ซึ่งถ้าปั้ม B ทำไม่ได้ลูกค้าจะประเมินว่าปั้ม B มีคุณภาพต่ำกว่า ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าหนีไปใช้บริการเติมน้ำมันในปั้มน้ำมัน A แทน แม้ความรวดเร็วจะเป็นเรื่องสำคัญของการให้บริการ แต่บริการบางอย่างก็ไม่สามารถที่จะเสร็จได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องกำหนดเวลาที่เหมาะสมและเมื่อกำหนดเวลาไปแล้วจะต้องถือว่าเป็นเส้นตายที่ผู้ให้บริการต้องทำให้ได้เพราะทันทีที่กำหนดเส้นตาย ลูกค้าจะถือเป็นไม้บรรทัดในการวัดคุณภาพของบริการทันที เวลาจึงเป็นเครื่องมือที่ลูกค้าใช้วัดคุณภาพบริการทั้งก่อนและหลังจากที่ได้รับบริการแล้ว

3. ความน่าเชื่อถือ

เมื่อลูกค้าทำธุรกิจกับผู้ให้บริการ สิ่งสำคัญที่ลูกค้าต้องการเป็นอันดับแรก คือ ความมั่นใจว่าเขากำลังติดต่อกับผู้ให้บริการที่มีความรู้ ความสามารถ และได้รับการฝึกอบรมอย่างดีพอที่จะสามารถแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ ลูกค้าจะมอบความไว้วางใจและความเชื่อถือให้แก่ผู้ให้บริการก็ต่อเมื่อลูกค้ามองเห็นความเชี่ยวชาญและความมั่นใจที่ผู้ให้บริการได้แสดงออกในการให้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องหมั่นเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถให้กับตนเอง เพื่อให้มีความรู้ดังต่อไปนี้

- 3.1 รู้เรื่องผลิตภัณฑ์
- 3.2 รู้เรื่องบริษัท
- 3.3 รู้จักฟัง
- 3.4 รู้จักแก้ปัญหา

4. ความเข้าใจ

ผู้ให้บริการต้องระลึกอยู่เสมอว่าความต้องการของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงออกให้ลูกค้าเห็นว่า ผู้ให้บริการเข้าใจในปัญหาและความต้องการของลูกค้า ความเข้าใจแตกต่างจากความเห็นใจ ผู้ให้บริการบางรายทำได้ดีที่สุุดแค่แสดงความเห็นใจลูกค้า ซึ่งไม่มีประโยชน์เนื่องจากไม่สามารถแก้ไขอะไรได้ ผู้ให้บริการที่เข้าใจลูกค้าจะตระหนักในความแตกต่างของลูกค้าแต่ละราย และสามารถคาดคะเนความต้องการต่าง ๆ ของลูกค้าได้ เพื่อที่ผู้ให้บริการจะได้มีการวางแผนเพื่อตอบสนองต่อความต้องการดังกล่าว และเข้าใจวิธีรับมือหากบริการที่ให้แกลูกค้ามีปัญหา

5. ความมีตัวตน

เป็นที่รู้กันว่างานบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนจับต้องไม่ได้ ลูกค้าจึงวัดหรือประเมินคุณภาพบริการที่องค์ประกอบรอบข้างในงานบริการแทน องค์ประกอบที่กล่าวถึง หมายถึง พนักงานให้บริการ เครื่องมือ สถานที่ การตกแต่ง เครื่องหมาย ป้ายประกาศ ฯลฯ ดังนั้นหากผู้ให้บริการต้องการจะให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า ผู้ให้บริการต้องพยายามทำบริการที่ไม่มีตัวตนให้กลายเป็นสิ่งที่มีตัวตนด้วยการจัดการกับองค์ประกอบรอบข้างของบริการให้เหมาะสมการสร้างองค์ประกอบรอบข้างให้มีตัวตนที่ดีเพื่อสะท้อนคุณภาพการให้บริการผู้ให้บริการจะต้องสร้างในทุกขั้นตอนของการให้บริการ ทั้งก่อน

บริการ ระหว่างบริการ และหลังการให้บริการเพื่อสร้างบริการที่ลูกค้าพอใจและบอกต่อไปยังลูกค้าคนอื่น ยกตัวอย่างเช่น ลูกค้าไปฝากเงินในธนาคาร ก่อนเข้าธนาคาร ลูกค้าจะประเมินคุณภาพจากสิ่งที่มีตัวตนหลายอย่าง เป็นต้นว่า โฆษณาที่เคยได้ยิน สภาพแวดล้อมของธนาคาร สถานที่จอดรถ การตกแต่งธนาคาร ฯลฯ ระหว่างที่ใช้บริการฝากเงิน ลูกค้าจะประเมินคุณภาพการให้บริการจากตัวพนักงานที่ให้บริการ ความรวดเร็วของการให้บริการ และหลังการใช้บริการ ลูกค้าจะประเมินถึงความคุ้มค่าที่ได้รับจากการมาใช้บริการของธนาคาร รวมถึงความพึงพอใจในภาพรวมจากการใช้บริการ

คุณสมบัติของผู้ทำงานให้บริการ

คุณสมบัติ คือ ลักษณะประจำตัว ซึ่งบุคคลต้องมีก่อนที่จะได้มาซึ่งสิทธิหรือตำแหน่งการพิจารณาว่า ผู้ใดมีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานใด หมายถึง จะทำงานได้ดีในหน้าที่อะไร อาจพิจารณาจากลักษณะประจำตัวของผู้นั้น ลักษณะประจำตัวของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี อาจพิจารณาจากองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ ได้แก่ คุณลักษณะและพฤติกรรม (สมิต สัจฉกร, 2548, หน้า 22 - 32)

1. คุณลักษณะ

คุณลักษณะ หมายถึง สิ่งชี้ให้เห็นความดี อาจเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นจากภายนอก เช่น ร่างกาย รูปร่าง เป็นต้น หรืออาจเป็นสิ่งที่มิได้อยู่ภายใน เช่น จิตใจ อารมณ์ และความรู้สึนึกคิด เป็นต้น คุณลักษณะที่ดีย่อมนำมาซึ่งผลดีจึงเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ต้องมีเพื่อให้เกิดคุณสมบัติครบถ้วน สำหรับคุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดีมีดังนี้

- 1.1 มีจิตใจรักงานบริการ
- 1.2 มีความรู้ในงานที่จะบริการ
- 1.3 มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ
- 1.4 มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตน
- 1.5 มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่
- 1.6 มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ
- 1.7 ทัศนคติต่องานบริการดี
- 1.8 มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล
- 1.9 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- 1.10 มีความช่างสังเกต
- 1.11 มีวิจรรย์ญาณไตร่ตรองรอบคอบ
- 1.12 มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา

2. พฤติกรรม

พฤติกรรม หมายถึง การแสดงออกทางความคิดและความรู้สึก โดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำของบุคคล ผู้ใดมีความคิดและความรู้สึกที่ดีก็จะมีกรกระทำที่ดี จึงมีคำกล่าวที่ว่า “กรรมเป็นเครื่องชี้เจตนา” อันหมายถึง กรรมหรือการกระทำจะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงสภาพความคิดและความรู้สึก พฤติกรรมที่ดีย่อมนำมาซึ่งผลดีจึงนับเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ต้องมีเพื่อให้เกิดคุณสมบัติเช่นเดียวกับคุณลักษณะดังกล่าวข้างต้น สำหรับพฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานได้ดี มีดังนี้

- 2.1 อธิษาศัยดี
- 2.2 มิมีตรไมตรี
- 2.3 เอาใจใส่สนใจงาน
- 2.4 แต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย
- 2.5 กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม
- 2.6 วาจาสุภาพ
- 2.7 น้ำเสียงไพเราะ
- 2.8 ควบคุมอารมณ์ได้ดี
- 2.9 รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา
- 2.10 กระตือรือร้น
- 2.11 มีวินัย
- 2.12 ซื่อสัตย์

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ ถือเป็นภารกิจสังคมของรัฐที่ต้องจัดให้มี และให้บริการอย่างทั่วถึง เพราะข้าราชการเป็นกลไกที่สำคัญที่จะนำบริการสาธารณะไปสู่ประชาชนเป็นสิ่งที่สำคัญและมีความจำเป็นต่อการบริหารงานภาครัฐที่จะต้องนำการให้บริการสาธารณะเพื่อความสุขสมบูรณ์ของประชาชน โดยได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะไว้ดังต่อไปนี้

ความหมายของการบริการสาธารณะ

อำนาจ บุนยรัตน์ไมตรี (2559) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะ หมายถึง เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายดังกล่าวนี้ สามารถพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้บริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ชาญชัย แสวงศักดิ์ (2558) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึงการตอบสนองความต้องการของสังคมและปัจเจกชนที่เป็นสมาชิกของสังคมในอันที่จะได้รับจากรัฐในเรื่องที่เอกชนหรือรัฐวิสาหกิจเอกชนไม่อาจตอบสนองได้ ไม่ว่าจะเป็นการจัดให้มีบริการสาธารณะ ในด้านให้ความคุ้มครองความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และจัดให้มีสิ่งสาธารณูปโภคต่าง ๆ

มานิตย์ จุมปา (2556) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่ฝ่ายปกครองกระทำเพื่อประโยชน์สาธารณะอันเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชน เช่น การคมนาคมขนส่ง การศึกษา การสาธารณสุข เป็นต้น

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2555) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการสาธารณะ คือ กิจการที่ถือว่าเป็นการบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่ดำเนินการจัดทำโดยฝ่ายปกครองทั้งหลาย อันได้แก่ บรรดานิติบุคคล คือ รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน หรือวิสาหกิจมหาชนทั้งหลาย หรืออาจเป็นกิจการที่ดำเนินการโดยเอกชน แต่จะต้องเป็นกิจการที่ฝ่ายปกครองมอบให้

เอกชนเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทนและฝ่ายปกครองยังคงมีความสัมพันธ์กับกิจการนั้นอยู่ คือ ยังคงต้องเป็นผู้ควบคุมการดำเนินกิจกรรมของเอกชนให้อยู่ในสภาพเดียวกับที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ

ศุภณัฐ ทรัพย์านวิน (2554) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมบริการที่ภาครัฐในฐานะผู้ให้บริการเป็นผู้จัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในฐานะของผู้รับบริการให้ได้ความพึงพอใจ มีชีวิตความเป็นอยู่ที่มีความสุข และเกิดความเสมอภาคกับคนทุกกลุ่ม

อำนาจ บุญรัตน์ไมตรี (2554) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการสาธารณะ คือ บริการที่จัดทำขึ้นโดยรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือจัดทำโดยเอกชนแต่อยู่ในความควบคุมของรัฐ เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน เพื่อประโยชน์ต่อประชาชน และเพื่อสาธารณะประโยชน์

วรเดช จันทรศร (2551) ได้ให้ความหมายไว้ว่า นโยบายสาธารณะเป็นเสมือนกลไก หลักสำคัญในการดำเนินงานของรัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐทุกแห่ง ด้วยเหตุที่นโยบายเป็น “กิจกรรมต่างๆ ที่รัฐบาลจัดทำขึ้น” หรือ “แผนงานหรือโครงการ” หรือ “แนวทางปฏิบัติที่รัฐบาล หรือหน่วยงานของรัฐได้กำหนดขึ้น” เพื่อเจตนาในการแก้ไขปัญหาทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

จากทัศนะของนักวิชาการสามารถสรุปความหมายของนโยบายสาธารณะ ได้ว่า นโยบายสาธารณะ คือ การตัดสินใจของรัฐบาลในการดำเนินกิจกรรมหรือไม่ดำเนินกิจกรรมเพื่อแก้ไขปัญหาสาธารณะ โดยรัฐบาลอาจเป็นผู้ดำเนินการเองหรือให้ตัวแทนเป็นผู้ดำเนินการเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ในการตัดสินใจเพื่อกำหนดแนวทางแผนงานหรือโครงการในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และในอนาคต ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุผลประโยชน์ร่วมกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อภินันท์ จันตะนี, วลัยชัชยา เลิศรัชชาพันธุ์,วันเฉลิม จันทรากุล และโยธี จันตะนี (2562) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแพรง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการไม่ซับซ้อน/มีความคล่องตัว ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกบริการที่ให้บริการและด้านระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการใช้บริการกับการให้บริการไม่ซับซ้อน/คล่องตัว มีความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ระดับค่อนข้างสูง มีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ระดับค่อนข้างสูง ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ระดับค่อนข้างสูง

เทพรินทร์ ทองสัมฤทธิ์ (2562) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของ

ประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัด นครศรีธรรมราช ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ เทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช คือเจ้าหน้าที่บางคนแสดงอาการเบื่อ หน่ายและแสดงกิริยาว่าจกไม่สุภาพ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหายังไม่ดี พอการส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่ติดต้อยยังช้าเกินไป การให้บริการช่วงพักกลางวันมีเจ้าหน้าที่น้อย ไป และได้เสนอแนวทางแก้ไขคือ ควรมีการอบรมวิธีปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อแก่เจ้าหน้าที่ให้มากขึ้นควรมี การอบรมความรู้ด้านการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่เจ้าหน้าที่ ควรเพิ่มการส่งข่าวความคืบหน้าของงาน ที่ติดต่อไว้แก่ประชาชนเร็วขึ้น ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวันให้มากขึ้นกว่าเดิม

วิจิตร วิชัยสาร, พรภัทร์ หวังดี, อรทิณี ทวยนาค และธนพล สราญจิตร (2561) ทำการศึกษา เรื่องการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ (ประจำปี งบประมาณ 2560) ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลัก ของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานีในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุดโดยพิจารณา จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมือง บึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 90.80 และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

ชัชชัย รัตพันธ์ และคณะ (2561) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อประเมินความพึงพอใจในส่วนของงานบริการ สรุปได้ดังนี้ งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการโยธา การขอ อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีกรอบงานที่ ประเมินทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการความ พึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก พบว่ามีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

จักรพันธ์ แจ้งเหตุผล (2559) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ผลการวิจัยพบว่าประชาชน ที่มาติดต่อขอรับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมือง นครนายก จังหวัดนครนายก ทางด้านการส่งเสริมอาชีพและรายได้ และด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และการสาธารณสุขปกศ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการสาธารณสุขสิ่งแวดล้อม และ สวัสดิการสังคม ด้านงานการจัด ระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย และด้าน การจัดการศึกษา ศาสนา กีฬา และวัฒนธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ผลการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอายุทั้ง 4 กลุ่ม

พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมและความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทุกด้าน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย และ ด้านการจัดการศึกษา ศาสนา กีฬา และวัฒนธรรม ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ประชาชนกลุ่มอายุ มากกว่า 69 ปี มีความพึงพอใจต่อการจัดระเบียบชุมชนสังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อยมากกว่ากลุ่มอายุ 36-50 ปี และประชาชนกลุ่มอายุ 18 - 35 ปี มีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษา ศาสนา กีฬา และวัฒนธรรมมากกว่า กลุ่มอายุ 36 - 50 ปี

ธเนศ วงษ์ไทย์ (2559) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการทำบัตรประชาชนของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการทำบัตรประชาชนของเทศบาลนครปากเกร็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านคุณภาพของการให้บริการ ด้านเอกสารและหลักฐานที่ใช้ประกอบการทำบัตรประชาชน ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

วรุณี เขาว์สุขุม (2559) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรีผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ปิยวุฒิ ประสิทธิ์เวช (2558) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน อันดับแรกคือ ด้านอาคารสถานที่ รองลงมา คือ ด้านระบบการให้บริการ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มานิสา บุญหล้า (2557) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลเจดีย์หลวง อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า สำหรับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลเจดีย์หลวงโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านการส่งเสริมคุณภาพ

ชีวิต รองลงมาได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลเจดีย์หลวง อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ตัวแปรเพศ อายุ ระยะเวลาที่อาศัย มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลเจดีย์หลวงโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ในด้านระดับการศึกษา อาชีพ และการอยู่อาศัย มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเจดีย์หลวง โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และจำแนกตามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะพบว่า ตัวแปรข่าวสารในการดำเนินงาน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเจดีย์หลวงโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ในด้านแหล่งที่มาของงบประมาณ การใช้งบประมาณมีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเจดีย์หลวง โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สาวิตรี สุนทร (2557) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ว่า ประชาชนได้รับการบริการของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีอันดับแรกด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ รองลงมาด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และอันดับสุดท้ายคือด้านความน่าเชื่อถือในการบริการในระดับมากผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ และการศึกษาต่างกัน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกันส่วนประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู

สภาพและข้อมูลพื้นฐานทั่วไป

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือตำบล

เทศบาลตำบลบ้านค้อ ตั้งอยู่ที่บ้านโคกป่ากุง หมู่ที่ 2 ตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัด หนองบัวลำภู ระยะทางห่างจากอำเภอประมาณ 6 ก.ม. ห่างจากตัวจังหวัดประมาณ 43 ก.ม. มีพื้นที่ จำนวน 65 ตารางกิโลเมตร หรือคิดเป็นเนื้อที่ จำนวน 40,625 ไร่ ที่อยู่อาศัย 3,537 ไร่ แหล่งน้ำ 4,812 ไร่ ป่าไม้ 12,590 ไร่ ปลูกข้าว 15,224 ไร่ ปลูก พืชผัก 400 ไร่ ปลูกไม้ผล 492 ไร่ ปลูกมันสำปะหลัง 538 ไร่ ปลูกยูคาลิปตัส 35 ไร่ ปลูกยางพารา 300 ไร่ โดยมีอาณาเขตติดกับพื้นที่ตำบลต่างๆ ดังนี้

- ทิศเหนือ ติดต่อกับเขตตำบลกุดตุ้ม อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู
- ทิศใต้ ติดกับอ่างเก็บน้ำเขื่อนอุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น
- ทิศตะวันออก ติดเทือกเขาภูเก้า - ภูพานคำ
- ทิศตะวันตก ติดต่อกับเขตเทศบาลตำบลโนนสัง อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

เป็นที่ราบสูง ความสูงของภูมิประเทศระหว่าง 180 - 520 เมตรจากระดับน้ำทะเลปานกลาง มีเทือกเขาสูงเป็นแนวยาวอยู่ด้านทิศตะวันออกของตำบล เรียกว่า "ภูพานคำ" ซึ่งเป็นเขตอุทยานแห่งชาติ ภูเก้า - ภูพานคำ ลาดต่ำลงมาทางทิศตะวันตกจนถึงลำห้วยโซมเป็นเขตแบ่งตำบล และทิศใต้เป็นที่ราบลุ่ม เขื่อนอุบลรัตน์ มีปริมาณน้ำขึ้นลงตามฤดูกาล ในฤดูแล้งสามารถปลูกพืชฤดูแล้งในพื้นที่เขื่อนได้

ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศแบ่งออกเป็น 3 ฤดู เช่นเดียวกับจังหวัดอื่นๆ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ ฤดูร้อน ฤดูฝน ฤดูหนาว สภาพอากาศโดยทั่วไปขึ้นอยู่กับมรสุมที่พัดผ่านประจำปีจัดอยู่ในประเภท ภูมิอากาศแบบพื้นเมืองร้อนเฉพาะฤดู กล่าวคือ จะมีฝนตกเฉพาะฤดูฝน สลับกับช่วง แห้งแล้งในฤดูหนาวและร้อน ตำบลบ้านค้อมีอากาศบริสุทธิ์อยู่ทั่วไป เนื่องจากไม่มีโรงงาน อุตสาหกรรมที่ก่อมลพิษ และไม่มีปัญหาการจราจร บรรยากาศเหมาะสำหรับการพักผ่อนทั้งระยะสั้น และระยะยาว

1.3 ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินในดินชั้นบนเป็นดินร่วนปนทรายหน้าดินค่อนข้างตื้น ชั้นล่างยังคงเป็นดินเหนียว ดินลูกรัง มีการระบายน้ำค่อนข้างเร็ว

1.4 ลักษณะของไม้และป่าไม้

พื้นที่ป่าไม้ที่สำคัญของเป็นพื้นที่ในเขตอุทยานแห่งชาติภูเก้า - ภูพานคำ มีพื้นที่ประมาณ 12,590 ไร่ คิดเป็นเปอร์เซ็นต์ของพื้นที่ทั้งหมด 33.19 เปอร์เซ็นต์ เป็นป่าไม้เบญจพรรณ

2. ด้านการเมืองการปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลบ้านค้อ ประกอบด้วยจำนวนหมู่บ้าน 10 หมู่บ้าน อยู่ในเขตเทศบาลตำบลบ้านค้อ ทั้งหมด ได้แก่

- หมู่ที่ 1 บ้านค้อ จำนวน 117 หลังคาเรือน
- หมู่ที่ 2 บ้านโคกป่ากุง จำนวน 181 หลังคาเรือน
- หมู่ที่ 3 บ้านหนองงูเห่า จำนวน 70 หลังคาเรือน
- หมู่ที่ 4 บ้านกุดฉิม จำนวน 100 หลังคาเรือน
- หมู่ที่ 5 บ้านหนองทุ่ม จำนวน 216 หลังคาเรือน
- หมู่ที่ 6 บ้านท่าศิลา จำนวน 126 หลังคาเรือน
- หมู่ที่ 7 บ้านหนองนกเขียน จำนวน 134 หลังคาเรือน
- หมู่ที่ 8 บ้านกุดแห่ จำนวน 68 หลังคาเรือน
- หมู่ที่ 9 บ้านโพธิ์ชัย จำนวน 95 หลังคาเรือน

หมู่ที่ 10 บ้านศรีวิไล จำนวน 131 หลังคาเรือน

2.2 การเลือกตั้ง

การเลือกตั้งผู้บริหารและสมาชิกสภาเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และ ที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน (ฉบับที่ 12 พ.ศ.2546) สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วย สมาชิก 12 คน (ส.ท.) ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหาร ท้องถิ่น มีจำนวน 10 หมู่บ้าน หากมีการเลือกตั้งในครั้งหน้า จะมีผู้บริหารท้องถิ่น (นายกเทศมนตรี) จำนวน 1 คน จะมีการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลตำบล เขตละ 6 คน 2 เขต รวมเป็น 12 คน

3. ประชากร

ข้อมูลเกี่ยวกับประชากร

ประชากรทั้งสิ้น จำนวน 5,253 คน แยกเป็นชาย 2,591 คน หญิง 2,662 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 80.81 คนต่อตารางกิโลเมตร (ข้อมูล ณ เดือนกันยายน 2559) ปัจจุบันมีประชากรทั้งสิ้น จำนวน 5,208 คน (ข้อมูลปีงบประมาณ 2564)

4. สภาพสังคม

4.1 การศึกษา

- โรงเรียนประถมศึกษา 5 แห่ง ได้แก่

1. โรงเรียนบ้านท่าศิลา จำนวนนักเรียนประมาณ 42 คน
2. โรงเรียนบ้านหนองนกเขียน จำนวนนักเรียนประมาณ 52 คน
3. โรงเรียนบ้านแห่ จำนวนนักเรียนประมาณ 9 คน
4. โรงเรียนบ้านกุดฉิม จำนวนนักเรียนประมาณ 76 คน
5. โรงเรียนบ้านหนองทุ่ม จำนวนนักเรียนประมาณ 52 คน

- โรงเรียนขยายโอกาส 1 แห่ง ได้แก่

1. โรงเรียนบ้านค้อ จำนวนนักเรียนประมาณ 40 คน

- โรงเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน 5 แห่ง ได้แก่

1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดสุวรรณมงคล จำนวนนักเรียนประมาณ 44 คน
2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโคกปากุง จำนวนนักเรียนประมาณ 20 คน
3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านกุดฉิม - ศรีวิไล จำนวนนักเรียนประมาณ 26 คน
4. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดนันทวิชัย จำนวนนักเรียนประมาณ 30 คน
5. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านท่าศิลา จำนวนนักเรียนประมาณ 21 คน

4.2 สาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านค้อ 2 แห่ง
- ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน 10 แห่ง

4.3 อาชญากรรม

เทศบาลไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น แต่มีเหตุการณ์ลักขโมยทรัพย์สินประชาชน ซึ่งเทศบาลก็ได้ดำเนินการป้องกันการเกิดเหตุดังกล่าวตามอำนาจหน้าที่และงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด คือ การติดตั้งกล้องวงจรปิดในจุดที่เป็นที่สาธารณะ ติดตั้งสัญญาณไฟกระพริบทางร่วมทางแยก

รวมทั้งได้ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน แต่ปัญหาที่พบเป็นประจำ คือการทะเลาะวิวาทของกลุ่มวัยรุ่นโดยเฉพาะในสถานที่จัดงานดนตรี งานมหรสพ เป็น ปัญหาที่ชุมชนได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก การแก้ไขปัญหาคือการแจ้งเตือนให้ผู้ปกครองดูแลบุตรหลาน ของตน ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงผลกระทบ ผลเสียหาย และโทษที่ได้รับจากการเกิดเหตุทะเลาะวิวาท การขอความร่วมมือไปยังผู้นำ การขอคำสั่งจาก ตำรวจ ผู้นำ อปพร. เพื่อระงับเหตุไม่ให้เกิดความรุนแรง แต่จะไม่ให้เกิดขึ้นเลยยังเป็นปัญหาที่ปัจจุบันไม่สามารถที่จะแก้ไขได้ ทั้งที่มีการร่วมมือกันหลายฝ่าย เป็นเรื่อง ที่ทางเทศบาลจะต้องหาวิธีที่จะแก้ไขปัญหาลงให้กับประชาชนต่อไปตามอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้

4.4 ยาเสพติด

เทศบาลตำบลบ้านค้อ เล็งเห็นความสำคัญของปัญหายาเสพติดโดยเฉพาะปัญหา ยาเสพติดที่อาจจะเกิดกับกลุ่มเสี่ยง เช่น เด็กและเยาวชน ดังนั้นจึงได้จัดโครงการหลายโครงการที่เป็น การป้องกัน ปัญหา ยาเสพติดตลอดจนรณรงค์ ประชาสัมพันธ์ ฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับภัยของยาเสพติดให้แก่เด็กและ เยาวชน

4.5 การสังคมสงเคราะห์

เทศบาลได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

1. ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
2. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
3. ประสานการทำบัตรผู้พิการ

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

มีถนนลาดยางแอสฟัลท์ ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก และถนนลูกรัง

ถนนสายสำคัญ 2 สาย คือ

1. ทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 2146 หนองบัวลำภู – เขื่อนอุบลรัตน์ เป็นถนนที่เชื่อมต่อ ระหว่างอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น กับ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู
2. ทางหลวงชนบท หมายเลข นก 4013 เป็นถนนที่เชื่อมต่อระหว่างบ้านโคกป่ากุง ตำบล บ้านค้อ อำเภอโนนสัง กับ บ้านหัวขัว ตำบลกุดตุ้ม อำเภอโนนสัง

รถยนต์โดยสารประจำทาง มี 3 สาย คือ

สายที่ 1 สายโนนสัง – กรุงเทพมหานคร วิ่งจากเทศบาลตำบลโนนสัง สิ้นสุดระยะทางที่ กรุงเทพมหานคร โดยบริษัทขนส่ง 999

สายที่ 2 สายหนองบัวลำภู – ขอนแก่น วิ่งจากหนองบัวลำภู สิ้นสุดระยะทางที่ จังหวัด ขอนแก่นโดยวิ่งผ่านอำเภอโนนสัง

สายที่ 3 สายโนนสัง – ระยอง วิ่งจากโนนสัง สิ้นสุดระยะทางที่จังหวัด ระยอง โดย บริษัท 407 พัฒนา

5.2 การไฟฟ้า

มีระบบไฟฟ้าครบทุกหมู่บ้าน จำนวน 1,238 คริวเรือน

5.3 การประปา

1. ระบบประปาจากการประปาส่วนภูมิภาคจำนวน 3 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1, 2 และ หมู่ที่ 9 และจะขยายให้ครบทุกหมู่บ้านในอนาคต
2. ระบบประปาหมู่บ้านซึ่งใช้น้ำจากสระน้ำภายในหมู่บ้าน จำนวน 7 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ 3, 4, 5, 6, 7, 8 และหมู่ 10

5.4 โทรศัพท์

- ปัจจุบันทุกหมู่บ้าน ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นส่วนใหญ่
- โทรศัพท์สาธารณะ จำนวน - แห่ง
- ระบบเสียงตามสายอัตโนมัติ จำนวน 10 จุด

5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ที่ทำการไปรษณีย์ที่ใกล้ที่สุด ได้แก่ ไปรษณีย์อำเภอโนนสัง ตั้งอยู่ที่ อำเภอโนนสัง จังหวัด หนองบัวลำภู ห่างจากตำบลบ้านคือ ประมาณ 7 กิโลเมตร

6 ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

ประชากรส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 90 ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรม ได้แก่ ทำนา ไร่ อ้อย มันสำปะหลัง ข้าวโพด ถั่วเหลือง ผลไม้ ประมงน้ำจืด เลี้ยงสัตว์ จักสาน และทอผ้าไหม

การผลิตพืช

1) ทำนาปลูกข้าว ร้อยละ 90 ของพื้นที่ทำการเกษตร แต่ก่อนเกษตรกรจะใช้พันธุ์ข้าว พันธุ์เมือง ในการปลูก และเมื่อทางราชการส่งเสริมการปลูกข้าวพันธุ์ดีเรียกว่าพันธุ์ส่งเสริม พันธุ์ข้าวเจ้า ได้แก่ พันธุ์ข้าวหอมมะลิ, กข.15 โดยเฉพาะพันธุ์ข้าวหอมมะลิเป็นที่ต้องการของตลาด พันธุ์ข้าวเหนียว ได้แก่ พันธุ์ กข.6 ในการปลูกข้าวนาปี ซึ่งตำบลบ้านคือมีศูนย์ส่งเสริมและผลิตพันธุ์ข้าวชุมชน(ข้าวเหนียว กข.6) สามารถ ผลิตพันธุ์ข้าวพันธุ์ดีกระจายแก่เกษตรกรรายอื่นในตำบลได้ปีละ 1,000 ไร่ มีขบวนการโรงเรียนเกษตรกรข้าว เกษตรกรในกลุ่มให้มีความรู้อย่างแท้จริงและกระจายความรู้แก่เกษตรกรรายอื่นๆต่อไป แต่ปัญหาในการปลูก ข้าวนาปีมีอยู่บ้าง คือ ฝนแล้งหรือฝนทิ้งช่วง และปัญหาโรคาคดกดำ ส่วนในการปลูกข้าวนาปรัง จะใช้พันธุ์ข้าว ชัยนาท 1 , กข.10 โดยเฉพาะพันธุ์ชัยนาท 1 จะมีปัญหาไม่ต้านทานต่อโรค/แมลง และเมื่อนำไปหุงเมล็ดข้าว ความแข็งไม่นุ่มเหมือนข้าวหอมมะลิ, ปัญหาข้าวมีความชื้นสูงเนื่องจากในการเก็บเกี่ยวจะมีฝนตกเกษตรกรเก็บเกี่ยวแล้วจะรีบขายทำให้พ่อค้าในราคาต่ำ

พื้นที่ปลูกข้าวเหนียวประมาณ 11,200 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 73.5 ของพื้นที่ปลูกข้าวทั้งตำบล ผลผลิตเฉลี่ย 420 กก./ไร่ ผลผลิตรวม 4,700 ตัน

พื้นที่ปลูกข้าวเจ้าประมาณ 4,024 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 26.5 ของพื้นที่ปลูกข้าวทั้งตำบล ผลผลิตเฉลี่ย 408 กก./ไร่ ผลผลิตรวม 1,600 ตัน

พื้นที่ปลูกข้าวนาปรังประมาณ 675 ไร่ ผลผลิตเฉลี่ย 490 กก./ไร่ ผลผลิตรวม 330 ตัน

2) ทำสวนปลูกผัก ร้อยละ 5 ของพื้นที่ทำการเกษตร ไม่มีเกษตรกรที่ปลูกผักเป็นการค้าอย่าง เดี่ยว มีแต่เกษตรกรทำนาปลูกข้าวและปลูกผักควบคู่กันเพื่อจำหน่ายตลาดในอำเภอและอำเภอ

ใกล้เคียงได้แก่ แดงร้าน, หอมแบ่ง, ข้าวโพดรับประทานฝักสด และพืชผักกินใบต่างๆ และทางราชการได้ส่งเสริมการรวมกลุ่ม ปลูกผักปลอดสารพิษขึ้น แต่ก็มีปัญหาด้านการตลาดและราคา

3) ไม้ผลไม้ยืนต้น ร้อยละ 8 ของพื้นที่การเกษตร แต่ลักษณะการปลูกไม้ผลเป็นการแบบ ไร่นาสวนผสมตามไร่ปลาย มีรายที่ปลูกเป็นแปลงอยู่เพียงเล็กน้อย ส่วนไม้ยืนต้น ได้แก่ ยูคาลิปตัส มีพื้นที่ ประมาณ 215 ไร่ เพื่อส่งโรงงานกระดาษในเขตอำเภออุบลรัตน์

6.2 การประมง

ด้านการประมงนั้น ยังไม่มีเกษตรกรเลี้ยงปลาเพื่อจำหน่ายมีแต่เพียงเพื่อบริโภคในครัวเรือน เท่านั้น เนื่องจากตำบลบ้านค้อมีพื้นที่ติดเขื่อนอุบลรัตน์เกษตรกรทำการประมงโดยการจับปลาตามธรรมชาติ ในเขื่อนมาจำหน่าย และเป็นที่ต้องการของตลาดและราคาสูงกว่าปลาที่เลี้ยงเอง และมีกลุ่มแม่บ้านเกษตรกร ทำการแปรรูปปลาเพื่อจำหน่ายซึ่งเป็นสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์เป็นที่ต้องการของตลาดเป็นอย่างสูง สามารถจำหน่ายได้ดี แต่เนื่องจากเกษตรกรยังขาดความรู้อย่างแท้จริงและขาดเงินทุน

แต่ปัจจุบันปลาในเขื่อนเริ่มหายากหรือจับได้เป็นบางช่วงเท่านั้น ทำให้ปลาในตลาดอำเภอโนนสังยังขาดแคลนอยู่ และมีการนำปลาเลี้ยงในกระชังจากที่อื่นมาจำหน่าย ดังนั้น ลู่ทางในการเลี้ยงปลาเพื่อจำหน่าย ยังเป็นอาชีพที่น่าสนใจอยู่ต่อไป

6.3 การปศุสัตว์

ตำบลบ้านค้อเป็นตำบลที่เหมาะสมในการเลี้ยงสัตว์เนื่องจากมีพื้นที่ทุ่งหญ้าตามธรรมชาติอยู่มากและตลอดปี ในช่วงฤดูฝนมีพื้นที่หญ้าตามภูเขา และส่วนในฤดูแล้งจะมีพื้นที่บริเวณอ่างเก็บน้ำเขื่อนอุบลรัตน์ ซึ่งมีเกษตรกรเลี้ยงโคเนื้อประมาณ 164 ราย และเลี้ยงกระบือประมาณ 76 ราย ส่วนการเลี้ยงสัตว์ปีก มีการเลี้ยงเกือบทุกครัวเรือนเป็นการเลี้ยงเพื่อบริโภคและจำหน่ายบ้าง

โคเนื้อ เป็นสัตว์เศรษฐกิจที่น่าสนใจ สามารถทำรายได้ให้เกษตรกรได้ดี ซึ่งแต่ก่อนจะเลี้ยง โคพื้นเมืองทำให้ได้ราคาต่ำ ควรมีการส่งเสริมการเลี้ยงโคเนื้อพันธุ์ดีที่ตลาดต้องการ และพื้นที่มีความเหมาะสมในการจัดทำแปลงหญ้าอาหารสัตว์ ต้องมีการถ่ายทอดเทคโนโลยีการผลิตอย่างถูกวิธี

6.4 การบริการ

1. หน่วยธุรกิจเขตเทศบาลตำบลบ้านค้อ ได้แก่
 - สถานีบริการน้ำมัน 2 แห่ง
 - ปั๊มหลอดแก้วมือหมุน 4 แห่ง
 - ตู้จำหน่ายหยอดเหรียญ 9 แห่ง
 - ตลาดสด 1 แห่ง
 - โรงสี 4 แห่ง
 - โรงแรม/รีสอร์ท 1 แห่ง
 - โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 2 แห่ง
 - ที่ทำการตำรวจชุมชน 1 แห่ง
2. ร้านบริการทำผม เสริมสวย 3 แห่ง

6.5 การท่องเที่ยว

1. อุทยานแห่งชาติภูเก้าภูพานคำ ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 6 บ้านท่าศิลา ตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู

2. สถานที่ที่ตั้งติดกับอ่างเก็บน้ำเขื่อนอุบลรัตน์ สามารถมองเห็น ทิวทัศน์ที่สวยงามของภูเก้า - ภูพานคำ น้ำเขื่อนอุบลรัตน์ เรือท่องเที่ยว ซึ่งเป็นจุดเด่น ที่สามารถปรับปรุงเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศได้ สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยว ชมทัศนียภาพที่สวยงาม เพิ่มรายได้ให้กับคนในชุมชนได้

6.6 อุตสาหกรรม

ตำบลบ้านค้อ ไม่มีอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ในพื้นที่ มีเพียงอุตสาหกรรมขนาดเล็ก เช่น โรง น้ำแข็ง และอุตสาหกรรมในครัวเรือน เช่น โรงสีข้าว

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

การพาณิชย์

- สถานีบริการน้ำมัน 2 แห่ง
- ป้ายปลอดแก้วมือหมุน 4 แห่ง
- ตู้จำหน่ายหยอดเหรียญ 9 แห่ง
- ตลาดสด 1 แห่ง
- โรงแรม/รีสอร์ท 1 แห่ง

กลุ่มอาชีพ

- กลุ่มสินค้าจักสาน 2 กลุ่ม
- กลุ่มผลิตภัณฑ์จากปลา 1 กลุ่ม
- กลุ่มไยบวบ 1 กลุ่ม
- กลุ่มดอกไม้ประดิษฐ์ 1 กลุ่ม
- กลุ่มปุ๋ยชีวภาพ 2 กลุ่ม
- กลุ่มสานตะกร้าเอนกประสงค์ 1 กลุ่ม
- กลุ่มกระเป๋าทอเสื่อกก 1 กลุ่ม
- กลุ่มหมวกคาวบอย 1 กลุ่ม
- กลุ่มเกษตรกรเลี้ยงโคตำบลบ้านค้อ 1 กลุ่ม
- กลุ่มเพาะเห็ดฟาง 1 กลุ่ม

6.8 แรงงาน

เนื่องจากในเขตพื้นที่ตำบลบ้านค้อไม่มีโรงงานอุตสาหกรรม ดังนั้นแรงงานในวัยทำงานส่วนใหญ่จึงออกไปหางานทำในโรงงานอุตสาหกรรมต่างจังหวัด หรือไปเป็นแรงงานที่ต่างประเทศ ปัญหาแรงงาน ย้ายถิ่นนี้ เทศบาลตำบลบ้านค้อได้เล็งเห็นความสำคัญและหาวิธีทางแก้ปัญหา โดยการให้ความรู้ พัฒนา สนับสนุนและส่งเสริมการประกอบอาชีพ กลุ่มอาชีพ เพื่อสร้างงานให้เกิดขึ้นภายในตำบล เพื่อให้แรงงาน ท้องถิ่นที่ไปทำงานยังต่างจังหวัดหรือต่างประเทศเหล่านั้นคืนถิ่น กลับมาทำงาน และพัฒนาบ้านเกิดต่อไป

7. เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

7.1 ข้อมูลด้านการเกษตร

การประกอบอาชีพการเกษตร ของตำบลบ้านค้อ เกษตรกรส่วนใหญ่มีความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ในการทำนาปลูกข้าว ซึ่งมีการทำนาปีและบางส่วนปลูกข้าวนาปรัง และอาชีพเลี้ยงสัตว์ ได้แก่ โค กระบือ ฯลฯ เกษตรกรส่วนใหญ่ทำนาข้าวและเลี้ยงสัตว์ด้วย และมีบางส่วนเลี้ยงสัตว์อย่างเดียว ส่วน การปลูกไม้ผลไม้อื่นต้นมีในปริมาณน้อยจะปลูกในรูปไร่นาสวนผสมมากกว่า นอกจากนี้ยังมีเกษตรกรประกอบอาชีพจับปลาในเขื่อนอุบลรัตน์เพื่อจำหน่ายผสมกับการทำเกษตรอย่างอื่น และมีบางรายมีอาชีพจับปลา ขายอย่างเดียว

เทคโนโลยีการผลิต

- การใช้ปุ๋ย เกษตรกรมีการใช้ปุ๋ยเคมีในปริมาณที่สูงมากประมาณ 30 - 50 กก./ไร่ และใช้ อย่างไม่ถูกต้อง ทำให้เป็นอันตรายต่อผู้ผลิต ผู้บริโภค และสิ่งแวดล้อม แต่ปัจจุบันการรณรงค์ การทำการเกษตร แบบอินทรีย์ไม่ว่าจะเป็นนโยบายระดับชาติ หรือนโยบายของจังหวัด ซึ่งในเขต ตำบลบ้านค้อมีการเกิดกลุ่ม เกษตรอินทรีย์ขึ้นมากมาย เกษตรกรเริ่มหันมาสนใจในการทำการเกษตร ที่ปลอดภัยมากยิ่งขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม ยังมีเกษตรกรจำนวนมากที่มีความคิดไม่เห็นด้วย จึงจำเป็นต้องมีการประชาสัมพันธ์/ถ่ายทอดความรู้ให้เกษตรกร เข้าใจอย่างจริงจัง

- การไถนา แต่ก่อนใช้ควายไถ แต่ปัจจุบันนี้เกษตรกรใช้รถไถเดินตาม ตำบลบ้านค้อมีรถไถ เดินตามเป็นของตนเอง จำนวน 361 คัน และเกษตรกรรายอื่นที่ไม่มีรถไถเดินตามจะจ้างรถไถ จำนวน 462 ราย โดยจ้างครั้งละประมาณ 250-550 บาท/ไร่ ทำให้ต้นทุนการผลิตสูง และดินที่ได้รับ มูลสัตว์เพื่อปรับปรุง บำรุงดินก็หายไปด้วย ทำให้ต้องการปุ๋ยบำรุงในปริมาณที่สูงขึ้นจากเดิม

7.2 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำการเกษตร

ตำบลบ้านค้อขาดแคลนแหล่งน้ำธรรมชาติขนาดใหญ่และขนาดกลาง เนื่องจากมีสภาพพื้นที่เป็นที่ราบสูง มีแหล่งน้ำในพื้นที่ ดังนี้

- อ่างเก็บน้ำเขื่อนอุบลรัตน์ โดยมีสถานีสูบน้ำด้วยพลังงานไฟฟ้า 1 สถานี การใช้ประโยชน์ สำหรับปลูกข้าวนาปี นาปรัง พืชผัก และพืชฤดูแล้ง ตลอดจนเป็นแหล่งเลี้ยงสัตว์ที่สำคัญ โดยเฉพาะ โค - กระบือ และเป็นแหล่งสร้างรายได้ ของชุมชนที่อยู่อาศัยบริเวณเขื่อนฯ โดยการจับ สัตว์น้ำในเขื่อนเพื่อจำหน่ายและแปรรูป จำหน่าย มีจำนวนคร่าวเรือ่นประมาณ 112 คร่าวเรือ่น มีรายได้เฉลี่ยประมาณ 10,000 - 30,000 บาท/ปี

- ลำห้วยโสม มีต้นกำเนิดจากภูเก้า ไหลผ่านตำบลบ้านถิ่น ตำบลกุดตุ้ม ตำบลบ้านค้อ ลงสู่เขื่อนอุบลรัตน์ การใช้ประโยชน์ ปลูกข้าวนาปี ปลูกพืชผัก เลี้ยง สัตว์ เป็นแหล่งน้ำขนาดเล็ก ห้วย ต้น น้ำไม่ขังตลอดทั้งปี ก่อให้เกิดภัยแล้งซ้ำซากเป็นประจำทุกปี มีความยาวประมาณ 21 กิโลเมตร

- ลำห้วยโสกรัง หมู่ 7 และ หมู่ 8 เป็นแหล่งน้ำขนาดเล็ก ห้วยต้น น้ำไม่ขังตลอดทั้งปี ก่อให้เกิดภัยแล้งซ้ำซากเป็นประจำทุกปี

- ลำห้วยค้อ มีต้นกำเนิดจากภูพานคำ ไหลผ่านบ้านค้อ บ้านหนองงู เหลื่อม บ้านโพธิ์ชัย ลงสู่เขื่อนอุบลรัตน์ การใช้ประโยชน์ ปลูกข้าวนาปี ปลูกพืชผัก เลี้ยงสัตว์ ตลอดจนใช้อุปโภค บริโภค

- ลำห้วยตุม ต่อจากโสกรัง หมู่ 7 และ หมู่ 8 เป็นแหล่งน้ำขนาดเล็ก ห้วยต้น น้ำไม่ขังตลอดทั้งปี ก่อให้เกิดภัยแล้งซ้ำซากเป็นประจำทุกปี

- ลำห้วยพรานโดด กั้นระหว่างเขตตำบลบ้านค้อกับตำบลปางคู

- คลองชลประทานขนาดเล็ก จ่ายน้ำจากอ่างเก็บน้ำเขื่อนอุบลรัตน์ ซึ่งอยู่ทางทิศใต้ของตำบลบ้านค้อ

- หนองน้ำหรือสระสาธารณะ จำนวน 24 สระ ใช้ประโยชน์ในการอุปโภคบริโภคในชุมชน และปลูกพืชผัก

- สถานีสูบน้ำ หมู่ที่ 5 และ หมู่ 6

- บ่อบาดาลสาธารณะที่ใช้งานได้ จำนวน 25 บ่อ

- บ่อบาดาลส่วนบุคคลที่ใช้งานได้ จำนวน 12 บ่อ

7.3 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

- ประปาหมู่บ้าน (ของเทศบาลตำบลบ้านค้อ) มีทุกหมู่บ้าน

- ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค) มี 3 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1, 2, 9

- บ่อบาดาล 25 บ่อ (สาธารณะ) 12 บ่อ (ส่วนบุคคล)

8. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

8.1 การนับถือศาสนา

- ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ โดยมีข้อมูลศาสนสถาน ดังนี้

1. วัด จำนวน 7 แห่ง ได้แก่ วัดสุวรรณมงคล (หมู่ที่ 1) วัดศรี วงษ์ราษฎร์บำรุง (หมู่ที่ 3) วัดบัวระพา (หมู่ที่ 4) วัดนันทวิชัย (หมู่ที่ 5) วัดทวินิมิต (หมู่ที่ 6) วัดโนนสมบูรณ์ (หมู่ที่ 7) วัดชบาวัน (หมู่ที่ 10)

2. สำนักสงฆ์ จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ วัดเทพสถิตพานทอง (หมู่ที่ 2) วัดป่าบ้านกุดแห่ (หมู่ที่ 8) วัดป่าพิบูลย์โพธิ์ชัย (หมู่ที่ 9)

8.2 ประเพณีและงานประจำปี

ประเพณีท้องถิ่นที่สำคัญ ได้แก่

1. ประเพณีขึ้นปีใหม่ เดือน มกราคม

2. ประเพณีบุญข้าวจี เดือน กุมภาพันธ์

3. ประเพณีบุญมหาชาติ เดือน มีนาคม

4. ประเพณีสงกรานต์ เดือน เมษายน

5. ประเพณีบุญบั้งไฟ เดือน พฤษภาคม - มิถุนายน

6. ประเพณีบุญเข้าพรรษา เดือน กรกฎาคม

7. ประเพณีบุญข้าวประดับดิน เดือน สิงหาคม

8. ประเพณีบุญข้าวสาก เดือน กันยายน

9. ประเพณีบุญออกพรรษา เดือน ตุลาคม

10. ประเพณีบุญกฐิน, ลอยกระทง เดือน พฤศจิกายน

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านค้อ ได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการจับปลาธรรมชาติ วิธีการทำเครื่องจักสารใช้สำหรับในครัวเรือน วิธีการเลี้ยงไหม และการทอผ้าไหม วิธีการทอเสื่อจากต้นกก วิธีการรักษาผู้ป่วยแบบพื้นบ้าน วิธีการแกะสลัก ดนตรีพื้นบ้าน

ภาษาถิ่น คือ ภาษาอีสาน

8.3 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึกที่โดดเด่น คือ กลุ่มอาชีพผลิตภัณฑ์จากปลา หมู่ที่ 6 ผลิต ปลาต้ม ปลาแห้งออกจำหน่ายทั้งในตำบลบ้านค้อและบริเวณถนนมิตรภาพ (ทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 2) พร้อมพัฒนาต่อยอดในรูปแบบต่างๆ

9. ทรัพยากรธรรมชาติ

9.1 น้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ ลำห้วย 4 สาย ได้แก่

- ลำห้วยโสม มีต้นกำเนิดจากภูเก้า ไหลผ่านตำบลบ้านถิ่น ตำบล กุดตุ้ม ตำบลบ้านค้อ ลงสู่เขื่อนอุบลรัตน์ การใช้ประโยชน์ ปลูกข้าวนาปี ปลูกพืชผัก เลี้ยง สัตว์ เป็นแหล่งน้ำขนาดเล็ก ห้วยต้น น้ำไม่ขังตลอดทั้งปี ก่อให้เกิดภัยแล้งซ้ำซากเป็นประจำทุกปี มีความยาวประมาณ 21 กิโลเมตร

- ลำห้วยโสกรัง หมู่ 7 และ หมู่ 8 เป็นแหล่งน้ำขนาดเล็ก ห้วยต้น น้ำไม่ขังตลอดทั้งปี ก่อให้เกิดภัยแล้งซ้ำซากเป็นประจำทุกปี

- ลำห้วยค้อ มีต้นกำเนิดจากภูพานคำ ไหลผ่านบ้านค้อ บ้านหนองงูเห่ล้อม บ้านโพธิ์ชัย ลงสู่เขื่อนอุบลรัตน์ การใช้ประโยชน์ ปลูกข้าวนาปี ปลูกพืชผัก เลี้ยงสัตว์ ตลอดจนใช้อุปโภค บริโภค

- ลำห้วยตุม ต่อจากโสกรัง หมู่ 7 และ หมู่ 8 เป็นแหล่งน้ำขนาดเล็ก ห้วยต้น น้ำไม่ขังตลอดทั้งปี ก่อให้เกิดภัยแล้งซ้ำซากเป็นประจำทุกปี แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น บ่อน้ำต้น ทุกหมู่บ้าน ระบบประปาหมู่บ้าน 10 แห่ง คลองชลประทาน (คอนกรีต) 4 สาย

9.2 ป่าไม้

พื้นที่ป่าไม้ที่สำคัญของเป็นพื้นที่ในเขตอุทยานแห่งชาติภูเก้า-ภูพานคำ มีพื้นที่ประมาณ 12,590ไร่ คิดเป็นเปอร์เซ็นต์ของพื้นที่ทั้งหมด 33.19 เปอร์เซ็นต์ เป็นป่าไม้เบญจพรรณ

9.3 ภูเขา

ภูพานคำ เป็นส่วนหนึ่งของเทือกเขาภูพาน ตอนบนมีทัศนียภาพที่สวยงามของทะเลสาบเหนือเขื่อนอุบลรัตน์ เรียงตัวตามแนวทิศตะวันออกเฉียงเหนือ - ตะวันตกเฉียงใต้ บริเวณทิศตะวันตกเฉียงใต้ของเทือกเขาเป็นแอ่งที่ราบต่ำลุ่มน้ำพอง ซึ่งเป็นหุบเขาขนาดใหญ่ เมื่อมีการสร้างเขื่อนอุบลรัตน์ พื้นที่ดังกล่าวนี้กลายเป็น ทะเลสาบ ซึ่งเป็นพื้นที่อุทยานแห่งชาติ มีเนื้อที่ประมาณครึ่งหนึ่งของสวนภูพานคำ สภาพป่าเป็นป่าเต็งรังและป่าเบญจพรรณซึ่งขึ้นอยู่ในพื้นดินปนหิน นึกท่องเที่ยวมักจะพักผ่อนโดยเต็นท์ หรือที่บ้านพักของอุทยานฯ หรือที่ศาลาพักผ่อนของกรมประชาสัมพันธ์ บริเวณทะเลสาบท้ายเขื่อนอุบลรัตน์ ภูพานคำนี้เป็นแหล่งเพาะพันธุ์ปลาละและเป็นแหล่งตกปลาที่มีชื่อเสียงของจังหวัดด้วย

9.4 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ด้วยเทศบาลตำบลบ้านค้อ มีเทือกเขาสูงเป็นแนวยาวอยู่ด้านทิศตะวันออกของตำบล เรียกว่า “ภูพานคำ” ซึ่งเป็นเขตอุทยานแห่งชาติภูเก้า - ภูพานคำ ลาดต่ำลงมาทางทิศตะวันตกจนถึง ลำห้วยโซม เป็นเขตแบ่งตำบล และทิศใต้เป็นที่ราบลุ่มเขื่อนอุบลรัตน์ มีปริมาณน้ำขึ้นลงตามฤดูกาล ในฤดูแล้ง สามารถปลูกพืชฤดูแล้งในพื้นที่เขื่อนได้ประกอบกับในพื้นที่เขตการปกครองไม่มีโรงงาน อุตสาหกรรมจึงทำให้ ทรัพยากรธรรมชาติ ไม่ว่าจะเป็น ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศ สะอาดปราศจากมลพิษ ไม่ว่าจะเป็นทางอากาศ หรือ ทางเสียง ทำให้ตำบลบ้านค้อเป็นเมืองที่น่าอยู่สมดังวิสัยทัศน์ ที่ว่า “ดินแดนแห่งความสุข”

วิสัยทัศน์ / พันธกิจ

“บ้านค้อดินแดนแห่งความสุข”

พันธกิจ

1. สร้างความอุดมสมบูรณ์ทางธรรมชาติและเพิ่มพื้นที่ป่าไม้
2. พัฒนาปรับปรุงแหล่งน้ำเพื่อลดปัญหาในเรื่องน้ำอุปโภค - บริโภค และน้ำเพื่อ

การเกษตร

3. ส่งเสริมกลุ่มอาชีพ การสร้างงาน สร้างรายได้ในหมู่บ้านเพื่อลด ปัญหาความยากจน
4. ส่งเสริมการท่องเที่ยว การค้า การลงทุน
5. พัฒนาประสิทธิภาพ การเมือง และการบริหารจัดการองค์กร
6. ส่งเสริมการเกษตรอินทรีย์ เกษตรพอเพียง

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลุ่มประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู ได้แก่ เพศ (Nominal) อายุ (Ordinal) การศึกษา (Nominal) อาชีพ (Ordinal) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (Nominal) และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู 5 ด้าน ได้แก่ ด้านงานการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านงานการศึกษา ด้านงานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านงานรายได้หรือภาษี และด้านงานสาธารณสุข ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะเป็นแนวทางในการเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงบรรยาย คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติที่ใช้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่ใช้บริการของ เทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่เลือกมาเป็นตัวแทนประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ไปใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู ทั้งหมด จำนวน 5,208 คน โดยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 คน

กลุ่มตัวอย่าง ที่เลือกมาเป็นตัวแทนประชากรที่ต้องการศึกษา โดยเป็นประชาชนที่ไปใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู ในปีงบประมาณ 2564 ซึ่งได้มาจากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจข้อมูล โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ ร้อยละ 5 ขนาดประชากร 5,208 คน ขนาดตัวอย่างจำนวน 400 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 แบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามสร้างขึ้นตามแนววัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยจะเป็นคำถามปลายปิด และเป็นคำถามแบบมาตราประเมินค่า โดยแบบสอบถาม แบ่งเนื้อหาออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด มีทั้งหมด 5 ข้อ ลักษณะเป็นตรวจสอบรายการ (Checklist) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 21 ข้อ จำแนกตามระดับความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยสร้างแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งคำถามครอบคลุมในเนื้อหาความพึงพอใจต่องานบริการ 4 ด้าน คือ

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

โดยในการวัดระดับความพึงพอใจเป็นแบบสอบถามมาตราประมาณค่า (Ratings Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยกำหนดน้ำหนักคะแนนออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มากปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งได้กำหนดค่าของระดับความคิดเห็น ดังนี้

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

สำหรับเกณฑ์ในการประเมินค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ได้นำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ของเบสท์และ คาคัน (Best & Kahn, 1993) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.51 - 5.00	มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับมากที่สุด
3.51 - 4.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับมาก
2.51 - 3.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับปานกลาง
1.51 - 2.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับน้อย
1.00 - 1.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับน้อยที่สุด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามที่ใช้การสำรวจโดยมีคณะทำงานสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มอย่างที่มาใช้บริการ มีดังนี้

1. แจกแบบสอบถามและชี้แจงพร้อมอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบ รวมถึงชี้แจงให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้
2. เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยตนเองทั้งหมด
3. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องและนับจำนวนให้เท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง กรณีแบบสอบถามไม่ครบถ้วนหรือไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามใหม่อีกครั้ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน
4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์และประมวลผลตามวิธีการทางสถิติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้การวิจัย

การประเมินในครั้งนี้จะทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจและสำหรับสถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งทำตามข้อมูลดังนี้

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

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู ต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใช้การหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคำตอบแต่ละข้อและแต่ละด้าน แล้วแปลผลตามเกณฑ์ของเบสต์ และคาห์น (Best & Kahn, 1993) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับน้อยที่สุด

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

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลุ่มประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู ได้แก่ เพศ (Nominal) อายุ (Ordinal) การศึกษา (Nominal) อาชีพ (Ordinal) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (Nominal) และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู 5 ด้าน ได้แก่ ด้านงานการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านงานการศึกษา ด้านงานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านงานรายได้หรือภาษี และด้านงานสาธารณสุข จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายแบ่งออกเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภาพรวม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านงานการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านงานการศึกษา

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านงานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านงานสาธารณสุข

เพื่อความสะดวกในการเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้สำรวจได้นำอักษรย่อและสัญลักษณ์ทางสถิติดังนี้

\bar{X} = ค่าคะแนนเฉลี่ย (Means)

S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

N = จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

การนำเสนอค่า (\bar{X}) ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู พิจารณาโดยค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามเทียบกับคะแนนค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
4.51 - 5.00	มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับมากที่สุด
3.51 - 4.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับมาก
2.51 - 3.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับปานกลาง
1.51 - 2.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับน้อย
1.00 - 1.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภาพรวม
 ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N=400)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	184	46.0
หญิง	216	54.0
อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	30	7.5
21 - 30 ปี	97	24.3
31 - 50 ปี	137	34.3
51 - 60 ปี	109	24.3
60 ปีขึ้นไป	27	6.7
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	135	33.6
มัธยมศึกษาตอนต้น	121	30.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	81	20.3
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	45	11.3
ปริญญาตรี	16	4.0
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.5
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	21	5.3
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	78	19.5
เกษตรกร	108	27.0
พนักงานบริษัท	32	8.0
นักเรียน/นักศึกษา	22	5.5
รับจ้างทั่วไป	76	19.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	63	15.7
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	0	0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	63	15.8
5,001 - 10,000 บาท	178	44.5
10,001 - 20,000 บาท	111	27.7
20,001 - 30,000 บาท	40	10.0
30,001 บาทขึ้นไป	8	2.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.0 มีอายุ 31 - 50 ปี ร้อยละ 34.3 ระดับการศึกษาประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 33.6 มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 27.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท ร้อยละ 44.5

ตารางที่ 4.2 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามงานบริการ

งานบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
งานบริการด้านงานการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	80	20.0
งานบริการด้านงานการศึกษา	80	20.0
งานบริการด้านงานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	80	20.0
งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	80	20.0
งานบริการด้านงานสาธารณสุข	80	20.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.2 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 5 งานบริการ คือ 1) งานบริการด้านงานการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) งานบริการด้านงานการศึกษา 3) งานบริการด้านงานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 4) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี และ 5) งานบริการด้านงานสาธารณสุข มีจำนวนเท่ากัน คือ ร้อยละ 20.0

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จำแนกตามงานบริการ (N=400)

งานบริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. งานบริการด้านงานการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	93.6	4.68	0.51	มากที่สุด
2. งานบริการด้านงานการศึกษา	92.6	4.63	0.57	มากที่สุด
3. งานบริการด้านงานเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	94.6	4.73	0.51	มากที่สุด
4. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	92.8	4.64	0.55	มากที่สุด
5. งานบริการด้านงานสาธารณสุข	94.0	4.70	0.48	มากที่สุด
รวม	93.4	4.67	0.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 ผู้บริการมีความพึงพอใจ ทั้ง 5 งานบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.4 ($\bar{X} = 4.67$) เมื่อพิจารณาแต่ละงานบริการ พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจสูงสุด คือ งานบริการด้านงานเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.6 ($\bar{X} = 4.73$) รองลงมา คือ งานบริการด้านงานสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0 ($\bar{X} = 4.70$) งานบริการด้านงานการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6 ($\bar{X} = 4.68$) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.8 ($\bar{X} = 4.64$) และ งานบริการด้านงานการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.6 ($\bar{X} = 4.63$)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านงานการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
ตารางที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 80)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	33	41.3
หญิง	47	58.7
อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	7	8.8
21 - 30 ปี	13	16.2
31 - 50 ปี	20	25.0
51 - 60 ปี	28	35.0
60 ปีขึ้นไป	12	15.0

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	20	25.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	24	30.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	15	18.8
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	12	15.0
ปริญญาตรี	7	8.8
สูงกว่าปริญญาตรี	2	2.4
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	5	6.3
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	14	17.5
เกษตรกร	20	25.0
พนักงานบริษัท	9	11.2
นักเรียน/นักศึกษา	5	6.3
รับจ้างทั่วไป	16	20.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	11	13.7
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	0	0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	11	13.8
5,001 – 10,000 บาท	38	47.5
10,001 – 20,000 บาท	24	30.0
20,001 – 30,000 บาท	5	6.2
30,001 บาทขึ้นไป	2	2.5
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 80 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 58.7 มีอายุ 51-60 ปี ร้อยละ 35.0 ระดับศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 30.0 มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 25.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 47.5

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=80) โดยภาพรวม งานบริการด้านงานการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

รายการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	92.8	4.64	0.21	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	93.8	4.69	0.25	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.0	4.65	0.31	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	93.6	4.68	0.24	มากที่สุด
รวม	93.4	4.67	0.16	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.4 ($\bar{X} = 4.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.8 ($\bar{X} = 4.69$) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6 ($\bar{X} = 4.68$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.0 ($\bar{X} = 4.65$) และด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.8 ($\bar{X} = 4.64$)

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ (N=80)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	93.0	4.65	0.53	มากที่สุด
2. ความรวดเร็ว ทันเวลา ในการให้บริการกับผู้รับบริการ	91.2	4.56	0.54	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	93.2	4.66	0.52	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	94.6	4.73	0.47	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	92.2	4.61	0.53	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	92.8	4.64	0.50	มากที่สุด
รวม	92.8	4.64	0.21	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.8 ($\bar{X} = 4.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.6 ($\bar{X} = 4.73$) รองลงมาคือ

ข้อ 3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.2 ($\bar{X} = 4.66$)

ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ (N=80)

ด้านช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	94.0	4.70	0.53	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	94.6	4.73	0.52	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	92.8	4.64	0.48	มากที่สุด
4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	93.8	4.69	0.46	มากที่สุด
รวม	93.8	4.69	0.25	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.8 ($\bar{X} = 4.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.6 ($\bar{X} = 4.73$) รองลงมาคือ ข้อ 1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0 ($\bar{X} = 4.70$)

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=80)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.8	4.74	0.54	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	92.8	4.64	0.50	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	94.2	4.71	0.50	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	92.0	4.60	0.64	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	93.0	4.65	0.48	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	91.4	4.57	0.52	มากที่สุด
รวม	93.0	4.65	0.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.0 ($\bar{X} = 4.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.8 ($\bar{X} = 4.74$) รองลงมาคือ ข้อ 3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.2 ($\bar{X} = 4.71$)

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=80)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	92.8	4.64	0.55	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่คุณภาพและทันสมัย	94.6	4.73	0.44	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	92.6	4.63	0.51	มากที่สุด
4. มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	94.2	4.71	0.50	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	94.0	4.70	0.43	มากที่สุด
รวม	93.6	4.68	0.24	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6 ($\bar{X} = 4.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่คุณภาพและทันสมัย ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.6 ($\bar{X} = 4.73$) รองลงมาคือ ข้อ 4 มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.2 ($\bar{X} = 4.71$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านงานการศึกษา

ตารางที่ 4.10 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 80)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	48	60.0
หญิง	32	40.0

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

อายุ	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	ไม่เกิน 20 ปี	6	7.5
	21 - 30 ปี	13	16.3
	31 - 50 ปี	25	31.2
	51 - 60 ปี	28	35.0
	60 ปีขึ้นไป	8	10.0
	ระดับการศึกษา		
	ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	32	40.0
	มัธยมศึกษาตอนต้น	23	28.7
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	17	21.3
	อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	6	7.5
	ปริญญาตรี	2	2.5
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
	อาชีพ		
	รับราชการ/พนักงานของรัฐ	2	2.5
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	14	17.5
	เกษตรกร	30	37.5
	พนักงานบริษัท	5	6.3
	นักเรียน/นักศึกษา	3	3.7
	รับจ้างทั่วไป	16	20.0
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	10	12.5
	อื่น ๆ (โปรดระบุ)	0	0
	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	22	27.5
	5,001 - 10,000 บาท	31	38.7
	10,001 - 20,000 บาท	18	22.5
	20,001 - 30,000 บาท	8	10.0
	30,001 บาทขึ้นไป	1	1.3
	รวม	80	100.0

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 80 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 60.0 มีอายุ 51 – 60 ปี ร้อยละ 35.0 ระดับการศึกษาประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 40.0 มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 37.5 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 38.7

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=80) โดยภาพรวม งานบริการด้านงานการศึกษา

รายการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	93.2	4.66	0.26	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	94.0	4.70	0.30	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.0	4.65	0.31	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	92.4	4.62	0.23	มากที่สุด
รวม	93.4	4.67	0.18	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.4 ($\bar{X} = 4.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0 ($\bar{X} = 4.70$) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.2 ($\bar{X} = 4.66$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.0 ($\bar{X} = 4.65$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.4 ($\bar{X} = 4.62$)

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ (N=80)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	93.8	4.69	0.49	มากที่สุด
2. ความรวดเร็ว ทันเวลา ในการให้บริการกับผู้รับบริการ	94.2	4.71	0.48	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	92.2	4.61	0.53	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	93.0	4.65	0.50	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	94.6	4.73	0.50	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	91.8	4.59	0.63	มากที่สุด
รวม	93.2	4.66	0.26	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.2 ($\bar{X} = 4.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.6 ($\bar{X} = 4.73$) รองลงมาคือ ข้อ 2 ความรวดเร็ว ทันท่วงที ในการให้บริการกับผู้รับบริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.2 ($\bar{X} = 4.71$)

ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ (N=80)

ด้านช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	93.8	4.69	0.46	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	93.6	4.68	0.56	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	94.8	4.74	0.49	มากที่สุด
4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	94.0	4.70	0.64	มากที่สุด
รวม	94.0	4.70	0.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0 ($\bar{X} = 4.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3 มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.8 ($\bar{X} = 4.74$) รองลงมาคือ ข้อ 4 มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0 ($\bar{X} = 4.70$)

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=80)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.6	4.73	0.52	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	92.8	4.64	0.62	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	92.2	4.61	0.49	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	94.0	4.70	0.46	มากที่สุด

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	91.2	4.56	0.54	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	93.2	4.66	0.47	มากที่สุด
รวม	93.0	4.65	0.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.0 ($\bar{X} = 4.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1 ความสุภาพ
กิจกรรมารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.6
($\bar{X} = 4.73$) รองลงมาคือ ข้อ 4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี ได้รับความ
พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0 ($\bar{X} = 4.70$)

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=80)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุด บริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	91.8	4.59	0.52	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่คุณภาพและ ทันสมัย	93.0	4.65	0.55	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการ ให้บริการ	92.8	4.64	0.48	มากที่สุด
4. มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	90.8	4.54	0.48	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	94.0	4.70	0.41	มากที่สุด
รวม	92.4	4.62	0.23	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ
มากที่สุด ร้อยละ 92.4 ($\bar{X} = 4.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 5 การจัดสถานที่และอุปกรณ์
เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0
($\bar{X} = 4.70$) รองลงมาคือ ข้อ 2 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่คุณภาพและทันสมัย ได้รับความพึงพอใจ
อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.0 ($\bar{X} = 4.65$)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านงานเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
 ตารางที่ 4.16 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 80)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	35	43.7
หญิง	45	56.3
อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	6	7.5
21 - 30 ปี	29	36.2
31 - 50 ปี	27	33.8
51 - 60 ปี	14	17.5
60 ปีขึ้นไป	4	5.0
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	34	42.5
มัธยมศึกษาตอนต้น	22	27.5
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	16	20.0
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	5	6.2
ปริญญาตรี	3	3.8
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	3	3.8
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	19	23.8
เกษตรกร	17	21.3
พนักงานบริษัท	5	6.3
นักเรียน/นักศึกษา	6	7.3
รับจ้างทั่วไป	14	17.5
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	16	20.0
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	0	0

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	11	13.7
5,001 – 10,000 บาท	30	37.5
10,001 – 20,000 บาท	25	31.3
20,001 – 30,000 บาท	12	15.0
30,001 บาทขึ้นไป	2	2.5
รวม	0	0

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 80 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.3 มีอายุ 21 – 30 ปี ร้อยละ 36.2 ระดับการศึกษาประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 42.5 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ ร้อยละ 23.8 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 37.5

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=80) โดยภาพรวม งานบริการด้านงานเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

รายการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	93.4	4.67	0.26	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	93.8	4.69	0.31	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.0	4.65	0.30	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	93.6	4.68	0.22	มากที่สุด
รวม	93.4	4.67	0.18	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.4 ($\bar{X} = 4.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านช่องทางการให้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.8 ($\bar{X} = 4.69$) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6 ($\bar{X} = 4.68$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.4 ($\bar{X} = 4.67$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.0 ($\bar{X} = 4.65$)

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ (N=80)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	93.2	4.66	0.50	มากที่สุด
2. ความรวดเร็ว ทันเวลา ในการให้บริการกับ ผู้รับบริการ	93.6	4.68	0.49	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	94.0	4.70	0.51	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	94.6	4.73	0.47	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละ ขั้นตอน	92.8	4.64	0.53	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน	92.6	4.63	0.62	มากที่สุด
รวม	93.4	4.67	0.26	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.4 ($\bar{X} = 4.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.6 ($\bar{X} = 4.73$) รองลงมาคือ ข้อ 3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0 ($\bar{X} = 4.70$)

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ (N=80)

ด้านช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและ เพียงพอ	92.8	4.64	0.53	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และ รวดเร็ว	94.8	4.74	0.44	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยใน การให้บริการ	93.8	4.69	0.51	มากที่สุด
4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	94.0	4.70	0.46	มากที่สุด
รวม	93.8	4.69	0.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.8 ($\bar{X} = 4.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.8 ($\bar{X} = 4.74$) รองลงมาคือ ข้อ 4 มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0 ($\bar{X} = 4.70$)

ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=80)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.8	4.73	0.52	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	92.2	4.61	0.62	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	93.8	4.69	0.46	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	91.0	4.55	0.50	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	92.0	4.60	0.54	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	94.2	4.71	0.45	มากที่สุด
รวม	93.0	4.65	0.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.0 ($\bar{X} = 4.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.8 ($\bar{X} = 4.73$) รองลงมาคือ ข้อ 6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.2 ($\bar{X} = 4.71$)

ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=80)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	94.6	4.73	0.47	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่คุณภาพและทันสมัย	93.8	4.69	0.51	มากที่สุด

ตารางที่ 4.21

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	93.2	4.66	0.47	มากที่สุด
4. มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	92.2	4.61	0.47	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	94.0	4.70	0.41	มากที่สุด
รวม	93.6	4.68	0.22	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6 ($\bar{X} = 4.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1 มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.6 ($\bar{X} = 4.73$) รองลงมาคือ ข้อ 5 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0 ($\bar{X} = 4.70$)

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.22 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 80)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	41	51.2
หญิง	39	48.8
อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	0	0
21 - 30 ปี	22	27.5
31 - 50 ปี	33	41.3
51 - 60 ปี	25	31.2
60 ปีขึ้นไป	0	0
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	27	33.7
มัธยมศึกษาตอนต้น	22	27.5
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	17	31.3
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	12	15.0

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	2	2.5
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	5	6.3
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	14	17.5
เกษตรกร	20	25.0
พนักงานบริษัท	9	11.3
นักเรียน/นักศึกษา	7	8.8
รับจ้างทั่วไป	14	17.5
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	11	13.6
อื่น ๆ (ไปรตระบุ)	0	0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	11	13.7
5,001 – 10,000 บาท	42	52.5
10,001 – 20,000 บาท	24	30.0
20,001 – 30,000 บาท	3	3.8
30,001 บาทขึ้นไป	0	0
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 80 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 51.2 มีอายุ 31 – 50 ปี ร้อยละ 41.3 ระดับการศึกษาประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 33.7 มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 25.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 52.5

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=80) โดยภาพรวม งานบริการด้านรายได้หรือภาษี

รายการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	93.0	4.65	0.24	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	93.4	4.67	0.29	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	92.4	4.62	0.33	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	93.6	4.68	0.22	มากที่สุด
รวม	93.2	4.66	0.17	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.2 ($\bar{X} = 4.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6 ($\bar{X} = 4.68$) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.4 ($\bar{X} = 4.67$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.0 ($\bar{X} = 4.65$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.4 ($\bar{X} = 4.62$)

ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ (N=80)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	93.6	4.68	0.49	มากที่สุด
2. ความรวดเร็ว ทันเวลา ในการให้บริการกับ ผู้รับบริการ	92.2	4.61	0.51	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	94.2	4.71	0.50	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	94.0	4.70	0.48	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละ ขั้นตอน	91.6	4.58	0.54	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน	93.0	4.65	0.50	มากที่สุด
รวม	93.0	4.65	0.24	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.0 ($\bar{X} = 4.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.2 ($\bar{X} = 4.71$) รองลงมาคือ ข้อ 4 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0 ($\bar{X} = 4.70$)

ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ (N=80)

ด้านช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	93.8	4.69	0.54	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	92.2	4.61	0.56	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	94.0	4.70	0.48	มากที่สุด
4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	94.2	4.71	0.45	มากที่สุด
รวม	93.4	4.67	0.29	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.4 ($\bar{X} = 4.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4 มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.2 ($\bar{X} = 4.71$) รองลงมาคือ ข้อ 3 มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0 ($\bar{X} = 4.70$)

ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=80)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.4	4.67	0.52	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	93.2	4.66	0.59	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	93.0	4.65	0.53	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	92.2	4.61	0.56	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	91.2	4.56	0.52	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	91.4	4.57	0.49	มากที่สุด
รวม	92.4	4.62	0.33	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.4 ($\bar{X} = 4.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.4 ($\bar{X} = 4.67$) รองลงมาคือ ข้อ 2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของ เจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.2 ($\bar{X} = 4.66$)

ตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=80)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุด บริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	93.6	4.68	0.52	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่คุณภาพและ ทันสมัย	94.2	4.71	0.48	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการ ให้บริการ	92.6	4.63	0.48	มากที่สุด
4. มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	93.0	4.65	0.52	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	94.4	4.72	0.30	มากที่สุด
รวม	93.6	4.68	0.22	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6 ($\bar{X} = 4.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 5 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.4 ($\bar{X} = 4.72$) รองลงมาคือ ข้อ 2 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่คุณภาพและทันสมัย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.2 ($\bar{X} = 4.71$)

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านงานสาธารณสุข

ตารางที่ 4.28 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 80)

เพศ	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย		27	33.7
หญิง		53	66.3

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	11	
21 - 30 ปี	20	13.8
31 - 50 ปี	32	25.0
51 - 60 ปี	14	40.0
60 ปีขึ้นไป	3	17.4
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	22	27.5
มัธยมศึกษาตอนต้น	30	37.5
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	16	20.0
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	10	12.5
ปริญญาตรี	2	2.5
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	6	7.5
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	17	21.3
เกษตรกร	21	26.3
พนักงานบริษัท	4	5.0
นักเรียน/นักศึกษา	1	1.3
รับจ้างทั่วไป	16	20.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	15	18.6
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	0	0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	8	10.0
5,001 - 10,000 บาท	37	46.3
10,001 - 20,000 บาท	20	25.0
20,001 - 30,000 บาท	12	15.0
30,001 บาทขึ้นไป	3	3.7
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 80 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 66.3 มีอายุ 31 – 50 ปี ร้อยละ 40.0 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 37.5 มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 26.3 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 46.3

ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=80) โดยภาพรวม งานบริการด้านงานสาธารณสุข

รายการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	93.6	4.68	0.25	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	93.0	4.65	0.29	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.8	4.69	0.28	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	93.2	4.66	0.19	มากที่สุด
รวม	93.4	4.67	0.17	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.4 ($\bar{X} = 4.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.8 ($\bar{X} = 4.69$) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6 ($\bar{X} = 4.68$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.2 ($\bar{X} = 4.66$) และด้านช่องทางการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.0 ($\bar{X} = 4.65$)

ตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ (N=80)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	92.0	4.60	0.49	มากที่สุด
2. ความรวดเร็ว ทันเวลา ในการให้บริการกับ ผู้รับบริการ	94.2	4.71	0.45	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	93.2	4.66	0.47	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	93.6	4.68	0.52	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละ ขั้นตอน	95.0	4.75	0.49	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน	93.4	4.67	0.65	มากที่สุด
รวม	93.6	4.68	0.25	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6 ($\bar{X} = 4.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.0 ($\bar{X} = 4.75$) รองลงมาคือ ข้อ 2 ความรวดเร็ว ทันเวลา ในการให้บริการกับผู้รับบริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.2 ($\bar{X} = 4.71$)

ตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ (N=80)

ด้านช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	92.0	4.60	0.49	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	92.8	4.64	0.48	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	92.6	4.63	0.58	มากที่สุด
4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	95.0	4.75	0.43	มากที่สุด
รวม	93.0	4.65	0.29	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.0 ($\bar{X} = 4.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4 มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.0 ($\bar{X} = 4.75$) รองลงมาคือ ข้อ 2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.8 ($\bar{X} = 4.64$)

ตารางที่ 4.32 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=80)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.2	4.66	0.57	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	94.0	4.70	0.60	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	94.2	4.71	0.45	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	93.0	4.65	0.48	มากที่สุด

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	93.6	4.68	0.52	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	94.8	4.74	0.44	มากที่สุด
รวม	93.8	4.69	0.28	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.8 ($\bar{X} = 4.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.8 ($\bar{X} = 4.74$) รองลงมาคือ ข้อ 3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.2 ($\bar{X} = 4.71$)

ตารางที่ 4.33 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=80)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุด บริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	94.0	4.70	0.51	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่คุณภาพและ ทันสมัย	92.6	4.63	0.56	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการ ให้บริการ	92.0	4.60	0.49	มากที่สุด
4. มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	93.6	4.68	0.43	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	94.6	4.71	0.39	มากที่สุด
รวม	93.4	4.67	0.17	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.4 ($\bar{X} = 4.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 5 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.6 ($\bar{X} = 4.71$) รองลงมาคือ ข้อ 1 มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0 ($\bar{X} = 4.70$)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู สามารถสรุปผลการศึกษา ซึ่งมีลำดับเนื้อหาดังต่อไปนี้

- 5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 5.2 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
- 5.3 สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะนำของผู้รับบริการ

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

5.1.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู กลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0 ในขณะที่เพศชาย จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 มีอายุระหว่าง 31 – 50 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.6 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5

5.2 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

5.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู

ผลของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู จากประชากรทั้งสิ้น 5,208 คน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 400 คน ในภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 93.4 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 สรุปคะแนนของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู

คุณภาพการให้บริการ	Mean	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานบริการด้านงานการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.68	93.6	9
2. งานบริการด้านงานการศึกษา	4.63	92.6	9
3. งานบริการด้านงานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.73	94.6	9
4. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	4.64	92.8	9
5. งานบริการด้านงานสาธารณสุข	4.70	94.0	9
รวมทั้งหมด	4.67	93.4	9

เมื่อพิจารณาจากตารางที่ 5.1 เป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจงานบริการด้านงานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มากที่สุด อยู่ในระดับร้อยละ 94.6 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ส่วนความพึงพอใจงานบริการด้านงานสาธารณสุข อยู่ในระดับร้อยละ 94.0 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ความพึงพอใจงานบริการด้านงานการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ อยู่ในระดับร้อยละ 93.6 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ความพึงพอใจงานบริการด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับร้อยละ 92.8 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และความพึงพอใจงานบริการด้านงานการศึกษา อยู่ในระดับร้อยละ 92.6 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9

5.3 สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

5.3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการพอใจในการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และมีความสะดวกรวดเร็ว เสนอแนะเพิ่มเติมเนื่องจากในสถานการณ์โรคระบาดโควิด- 19 ให้ปรับลดบางขั้นตอนลงบ้างเพื่อลดการสัมผัสและเว้นระยะห่างทางสังคม Social Distancing เพิ่มช่องทางการให้บริการให้หลากหลายมากยิ่งขึ้น

5.3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ การเพิ่มช่องทางการให้บริการแบบออนไลน์มากขึ้น การเพิ่มช่องทางการติดต่อประสานงานในเรื่อง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้มาใช้บริการ เครื่องมือที่ใช้ในการบริการควรใช้ในการบริการควรใช้สื่อที่มีความนิยม เช่น โปรแกรมสื่อสาร Line การประชุมหรือการพบปะประชาชน แบบออนไลน์ เพื่อให้การบริการกับประชาชนที่มารับบริการและออกพบปะกับประชาชนให้มากขึ้น

5.3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะต้องมียกยัดถือปฏิบัติ มิใช่ว่า การให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการ ไม่เป็นไปตามใจของเรา ผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ ความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการของเจ้าหน้าที่

5.3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม เช่น ปรับปรุงพื้นที่ให้ปราศจากโรคระบาดโควิด-19 เพิ่มที่นั่งพักรอรับบริการให้เว้นระยะห่าง นอกจากนี้ต้องการให้ปรับปรุงถนนและติดตั้งป้ายจราจร ให้เหมาะสม

รายการอ้างอิง

- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร: บริษัทสำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.
- จักรพันธ์ แจ่มเหตุผล. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก. ปรินญาารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิรพัชร สุดสงวน. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี. ปรินญาารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัชชัย รัตพันธ์ และคณะ. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- ชาญชัย แสงศักดิ์. (2558). กฎหมายปกครอง. พิมพ์ครั้งที่ 18. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ เทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสารพุทธสังคมวิทยาปริทรรศน์ ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2562).
- ธเนศ วงษ์ไทย. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการทำบัตรประชาชนของเทศบาลนคร ปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. ปรินญาารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2555). กฎหมายปกครอง. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2563). ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2563.
- ประยูร กาญจนกุล. (2549). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิกุลแก้ว สุขขำ. (2557). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการบริหารจัดการตลาดน้ำแบบดั้งเดิม และตลาดน้ำแบบจำลอง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอก การตลาดคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- เทียนภา จรัสพันธ์. (2557). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนทโม บายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐ และภาคเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรเดช จันทรศร. (2551). ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: พรักหวานกราฟฟิค.

- วรุณี เชาวสุขุม. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัด นนทบุรี. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) ปีที่ 16 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-สิงหาคม 2559.
- วิจิตร วิชัยสาร, พรภักดิ์ หวังดี, อรทิณี ทวยนาค และธนพล สราญจิตร. (2561). การสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ (ประจำปีงบประมาณ 2560). วารสาร อินทนิล ทักษิณสาร ปีที่ 14 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2562).
- วุฒิ สุขเจริญ. (2555). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: จี พี ไชเบอร์พรินท์.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. (2563). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี.
- สิทธิเกียรติ์ เจนวนิช. (2556). ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงคำพร้อย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี.
- สุจิตรา เชื้อนขันธ. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมืองจังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- แสงรวี น้อยแสง. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีศรีมาศ อำเภอศรีมาศ จังหวัดสุโขทัย. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยทองสุข.
- อนันต์ หนูเกตุ. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนที่ว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปีที่ 8 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2560.
- อภิรักษ์ จันตะนี, วลัยชัชยา เลิศรัชชาพันธุ์, วันเฉลิม จันทรากุล และโยธี จันตะนี. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อความ พึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแพรง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสาร บัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน 2562.
- อรัญญา บุญदानนท์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาตำบลท่าสาย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต เชียงราย มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- Morse, N. C. (1955). Satisfaction in the White Collar Job. Michigan: University of Michigan Press.
- Powell, D. H. (1983). Understanding human adjustment: Normal adaptation through the life cycle. Boston: MA. Little Brown.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ใช้บริการ
ของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : 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. มัธยมศึกษาตอนปลาย/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

8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 5,000 บาท

2. 5,001 – 10,000 บาท

3. 10,001 – 20,000 บาท

4. 20,001 – 30,000 บาท

5. 30,000 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสูง
จังหวัดหนองบัวลำภู
คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจมากที่สุดในการรับบริการ
ในประเด็นต่อไปนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็ว ทันเวลา ในการให้บริการกับผู้รับบริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ					
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว					
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกับทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีป้าย/สัญญาณลักษณะ/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย					
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่คุณภาพและทันสมัย					
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ					
4. มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ					
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะอาดต่อการให้บริการ					

ขอขอบคุณท่านที่คอยสนับสนุน

ภาคผนวก ข
ภาพประกอบ





รายชื่อคณะผู้วิจัย

ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง
1	ดร.ณัฐชัย เอกนราจินดาวัฒน์	อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี
2	อาจารย์วสุธา อุยพิตัง	อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี
3	อาจารย์ชนากานต์ อุณาพรหม	อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี