

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการภายใต้โครงการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 4 งาน คือ 1) ด้านสาธารณสุข 2) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 3) ด้านการศึกษา และ 4) ด้านระบบการบริหารงานขององค์กร โดยคณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานๆ ละ 100 คน ตามลำดับ ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ คณะผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อจัดกลุ่มหาค่าความถี่ และร้อยละ ซึ่งคณะผู้วิจัยได้สรุปผล อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายไว้ดังนี้

สรุปผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมทั้ง 4 งาน

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของทั้ง 4 งาน พบว่า การให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ดผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.20 และผลการประเมินการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการได้ 9 คะแนน ในภาพรวม

2. ผลการประเมินเมื่อพิจารณาเป็นรายงาน พบว่า 1) งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.80 ผลการประเมินได้ 8 คะแนน 2) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.20 ผลการประเมินได้ 9 คะแนน 3) งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.00 ผลการประเมินได้ 9 คะแนน 4) งานด้านระบบการบริหารองค์กร ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.20 ผลการประเมินได้ 9 คะแนน ตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายงาน

1. งานด้านสาธารณสุข

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน

เข้าใจง่าย รองลงมาคือ มีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ รองลงมาคือ มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ และมี 2 ประเด็นที่เท่ากันคือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์ และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ทั่วถึงและหลากหลาย ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ สามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างรวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม และเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ สถานที่ให้บริการหรือเทศบาล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ รองลงมาคือ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ และมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย

ข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการได้เสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 14 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด จำนวน 5 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 35.71 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 4 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 28.58

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย รองลงมาคือ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ควรมีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศต่างๆ เหมาะสม ควรมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ เจ้าหน้าที่

ควรให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และ 4) ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ

2. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.20 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด 2 ประเด็นที่เท่ากันคือ มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และมีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ทั่วถึงและหลากหลาย รองลงมาคือ มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ และมีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและให้เกียรติผู้รับบริการ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการหรือเทศบาล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ และมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ

ข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการ ได้เสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 39 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด จำนวน 23 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 58.97 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 8 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 20.51

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะคือ ควรมียุทธศาสตร์ที่จอดรถที่เพียงพอมากกว่านี้ รองลงมาคือ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม และเว็บไซต์ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ เจ้าหน้าที่ควรกระตือรือร้นให้บริการ และ 4) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรให้มีการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาให้บริการ

3. งานด้านการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 92.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทาง การให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ รองลงมา 2 ประเด็นที่เท่ากันคือ มีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ รองลงมาคือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์ และมีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ สามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างรวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย รองลงมาคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด และมี 2 ประเด็นที่เท่ากันคือ สถานที่ให้บริการหรือเทศบาล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ และมีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศต่างๆ เหมาะสม ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ

ข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการได้เสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 14 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด จำนวน 5 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 35.71 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำนวน 4 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 28.58

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรลดขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ เจ้าหน้าที่ควรกระตือรือร้นให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ห้องน้ำไม่เพียงพอต่อการให้บริการ 4) ด้านช่องทางการให้บริการ คือมีช่องทางการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ

4. งานด้านระบบการบริหารองค์กร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการงานด้านระบบการบริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านระบบการบริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รองลงมาคือ มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านระบบการบริหารงานองค์กร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ สามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างรวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม

รองลงมาคือ มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ และมีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ทั่วถึงและหลากหลาย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านระบบการบริหารงานองค์กร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและให้เกียรติผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านระบบการบริหารงานองค์กร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศต่างๆ เหมาะสม รองลงมาคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด และมี 2 ประเด็นที่เท่ากันคือ สถานที่ให้บริการหรือเทศบาล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ และสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย

ข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการ ได้เสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 11 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด จำนวน 5 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 45.45

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการข้อเสนอแนะคือ เจ้าหน้าที่ที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ 3) ด้านช่องทางการให้บริการ คือควรมีช่องทางเลือกในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย

อภิปรายผล

1. งานด้านสาธารณสุข

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับ สรชัย พิศาลบุตร (2550 : 135) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ หมายถึง การที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ได้รับสิ่งที่ต้องการ

แต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดี และสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (2553 : 128) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี และรวบรวมข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย เพื่อนำมาเป็นสารสนเทศในการพัฒนาการบริหารของเทศบาลตำบลวังขนาย ให้สามารถสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย ในภาพรวมพบว่า ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย รองลงมาคือ มีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550 : 13) ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่ควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่เมื่อใดสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ และสอดคล้องกับจริณ อุดมเลิศ (2540 : 47) ที่กล่าวไว้ว่า การบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจาก ผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และสอดคล้องกับพงษ์ไพบุลย์ ศิวาราวเวทย์ และทิฆัมพร คุ่มวงศ์ (2551: 146) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่า ด้านความพึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ ในเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการกำหนดกระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์อย่างชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือผู้รับบริการสามารถตรวจสอบบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุ

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ รองลงมาคือ มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ และมี 2 ประเด็นที่เท่ากันคือเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์ และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ทั่วถึงและหลากหลาย ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ข้อเสนอแนะและอธิบายได้อย่างชัดเจน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม และเจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับเกรียงเดช วัฒนวงษ์สิงห์ (2543 : 32) ที่กล่าวไว้ว่า การบริการ เป็นการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อ ความต้องการของประชากรโดยส่วนรวม และสอดคล้องพงษ์ไพบูลย์ ศิลาขรรค์ และทิฆัมพร คุ่มวงศ์ (2551 : 146) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็น ผู้มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีแก่ผู้มารับบริการ เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะและมีความสุข เป็นลำดับมากที่สุด รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ จากการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ซักถาม ทุกประเด็นเกี่ยวกับการสงเคราะห์กลุ่มเป้าหมายจนกระทั่งหมดความสงสัย ตามลำดับ และงานบริการวิชาการ และหน่วยจัดงาน วิจัยฝ่ายวิชาการ (2552 : 64) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขวง อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุดรธานี ตามโครงการบริการและช่วยเหลือสาธารณภัย พบว่าด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ เรื่องที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับเป็นลำดับแรกคือ เรื่องแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับหน้าที่

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ สถานที่ให้บริการหรือเทศบาล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ รองลงมาคือ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ และมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาดตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ ประยูร กาญจนกุล (2547 : 108) ที่กล่าวไว้ว่า การบริการสาธารณะ เป็นกิจการที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน และเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด รวมถึงประชาชนทุกคนต้องได้รับโอกาสในการรับบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน และสอดคล้องกับพงษ์ไพบูลย์ ศิลาขรรค์ และทิฆัมพร คุ่มวงศ์ (2551: 146) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกเป็นดังนี้ ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์ เพื่อการยังชีพด้วยวิธีการรับเงินสดมากที่สุด รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านระหว่างรอรับบริการได้รับความสะดวกในสิ่งที่เทศบาลจัดไว้เป็นอย่างดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ และงานบริการวิชาการ และหน่วยจัดงาน วิจัยฝ่ายวิชาการ (2552 : 64) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

ผักขวง อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุดรธานี ตามโครงการบริการและช่วยเหลือสาธารณภัย พบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่องที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ เรื่องความเหมาะสมของสถานที่จอดรถ

2. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวม พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐานมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ สรชัย พิศาลบุตร (2550 : 135) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ หมายถึง การที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ได้รับสิ่งที่ต้องการแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดี และสอดคล้องกับ ฐธัญญ์ (2553: 128) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี และรวบรวมข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย เพื่อนำมาเป็นสารสนเทศในการพัฒนาการบริหารของเทศบาลตำบลวังขนาย ให้สามารถสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย ในภาพรวมพบว่า ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ด้านขั้นตอนการให้บริการ ,ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐานมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด 2 ประเด็นที่เท่ากันคือ มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และมีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550 : 13) ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เราควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นการรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อใดสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ และสอดคล้องกับ จรินทร์ อุดมเลิศ (2540 : 47) ที่กล่าวว่า การบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจาก ผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ เพื่อทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และสอดคล้องกับ พงษ์ไพบูลย์ ศิลาวราเวทย์ และทิฆัมพร คุ่มวงศ์ (2551: 146) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่า ด้านความพึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ ในเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

ในด้านการกำหนดกระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์อย่างชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือผู้รับบริการสามารถตรวจสอบบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุ

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ทั่วถึงและหลากหลาย รองลงมาคือมีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ และมีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและให้เกียรติผู้รับบริการ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับเกรียงเดช วัฒนวงษ์สิงห์ (2543 : 32) ที่กล่าวไว้ว่า การบริการ เป็นการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อ ความต้องการของประชากรโดยรวม และสอดคล้อง พงษ์ไพบูลย์ ศีลาราวาเวทย์ และทิมพร คุ่มวงศ์ (2551: 146) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็น ผู้มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีแก่ผู้มารับบริการ เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะและมีความสุข เป็นลำดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ตอบแทนใดๆ จากการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ซักถาม ทุกประเด็นเกี่ยวกับการสงเคราะห์กลุ่มเป้าหมายจนกระทั่งหมดความสงสัย ตามลำดับ และงานบริการวิชาการ และหน่วยจัดงาน วิจัยฝ่ายวิชาการ (2552 : 64) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขวง อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุดรธานี ตามโครงการบริการและช่วยเหลือสาธารณภัย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ เรื่องที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับเป็นลำดับแรก คือ เรื่องแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับหน้าที่

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการหรือเทศบาล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ และมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ ประยูร กาญจนกุล (2547:108) ที่กล่าวไว้ว่า การบริการสาธารณะ เป็นกิจการที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน และเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด รวมถึงประชาชนทุก

คนต้องได้รับโอกาสในการรับบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน และสอดคล้องกับพงษ์ไพบูลย์ ศีลา วราเวทย์ และทิฆัมพร คุ่มวงศ์ (2551: 146) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจาก เทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดย เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกเป็นดังนี้ ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์ เพื่อการยังชีพด้วยวิธีการรับเงินสดมากที่สุด รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านระหว่างรอรับ บริการได้รับความสะดวกในสิ่งที่เทศบาลจัดไว้เป็นอย่างดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการ จัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ และงานบริการวิชาการ และ หน่วยจัดงาน วิจัยฝ่ายวิชาการ (2552: 64) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการ ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลผักขง อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุดรดิตถ์ ตามโครงการ การบริการและช่วยเหลือสาธารณภัย พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่องที่ผู้รับบริการมีความ พึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ เรื่องความเหมาะสมของสถานที่จอดรถ

3. งานด้านการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวม พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 92.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้อง กับสรชัย พิศาลบุตร (2550 : 135) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเป็นการที่ ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ได้รับสิ่งที่ต้องการ แต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้ โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดี และสอดคล้องณัฏฐธณกฤต เหลืองทวีสุข (2553 : 128) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัด กาญจนบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี และรวบรวมข้อเสนอแนะที่ เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย เพื่อนำมาเป็น สารสนเทศในการพัฒนาการบริหารของเทศบาลตำบลวังขนาย ให้สามารถสนองความต้องการของ ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลวังขนาย ในภาพรวมพบว่า ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา รายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและตรงต่อ ความต้องการของผู้รับบริการ รองลงมามี 2 ประเด็นที่เท่ากันคือ มีระยะเวลาในการให้บริการมีความ เหมาะสม และแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ตามลำดับ ตามลำดับ ซึ่ง สอดคล้องกับชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550 : 13) ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เราควรจะเป็นไป ตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่ง เป็นความรู้สึกอันเนื่องมาจากการมีประสบการณ์ ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้และเป็น ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อใดสิ่งนั้นสามารถตอบสนอง

ความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็เกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกรู้สึกผิดหวัง ก็ทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ และสอดคล้องกับจรีน อุดมเลิศ (2540 : 47) ที่กล่าวไว้ว่า การบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ เพื่อทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และสอดคล้องกับพงษ์ไพบูลย์ ศีลาราวาเวทย์ และทิฆัมพร คุ่มวงศ์ (2551: 146) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ด้านความพึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ ในเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการกำหนดกระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์อย่างชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือ ผู้รับบริการสามารถตรวจสอบบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุ

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ รองลงมาคือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์ และมีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิงห์ (2543 : 32) ที่กล่าวไว้ว่า การบริการ เป็นการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อ ความต้องการของประชากรโดยส่วนรวม และสอดคล้องพงษ์ไพบูลย์ ศีลาราวาเวทย์ และทิฆัมพร คุ่มวงศ์ (2551 : 146) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็น ผู้มีอัธยาศัยไมตรีที่ดี แก่ผู้มารับบริการ เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะและมีความสุข เป็นลำดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ จากการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ของเทศบาล ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ซักถาม ทุกประเด็นเกี่ยวกับการสงเคราะห์กลุ่มเป้าหมายจนกระทั่งหมดความสงสัย ตามลำดับ และงานบริการวิชาการ และหน่วยจัดงาน วิจัยฝ่ายวิชาการ (2552 : 64) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขวง อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุดรธานี ตามโครงการบริการและช่วยเหลือสาธารณภัย พบว่าด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ เรื่องที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับเป็นลำดับแรก คือ เรื่องแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับหน้าที่

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย รองลงมาคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด และมี 2 ประเด็นที่เท่ากันคือ สถานที่ให้บริการหรือเทศบาล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ และมีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศต่างๆ เหมาะสม ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับประยูร กาญจนดุล (2547 :108) ที่กล่าวไว้ว่า การบริการสาธารณะ เป็นกิจการที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน และเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด รวมถึงประชาชนทุกคนต้องได้รับโอกาสในการรับบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน และสอดคล้องกับพงษ์ไพบูลย์ ศีลวราเวทย์ และทิฆัมพร คุ้มวงศ์ (2551 : 146) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอนาทม จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกเป็นดังนี้ ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในการจ่ายเงินสงเคราะห์ เพื่อการยังชีพด้วยวิธีการรับเงินสดมากที่สุด รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านระหว่างรอรับบริการได้รับความสะดวกในสิ่งที่เทศบาลจัดไว้เป็นอย่างดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการจัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ และงานบริการวิชาการ และหน่วยจัดงาน วิจัยฝ่ายวิชาการ (2552 : 64) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขาม อำเภอนาทม จังหวัดอุดรธานี ตามโครงการบริการและช่วยเหลือสาธารณภัย พบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่องที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือเรื่องความเหมาะสมของสถานที่จอดรถ

4. งานด้านระบบการบริหารองค์กร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการงานด้านระบบการบริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ สรชัย พิศาลบุตร (2550 : 135) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ หมายถึง การที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ได้รับสิ่งที่ต้องการแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดี และสอดคล้องณัฐธณณกุล เหลืองทวีสุข (2553:128) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอนาทม จังหวัดกาฬสินธุ์ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอนาทม จังหวัดกาฬสินธุ์ และรวบรวมข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย เพื่อนำมาเป็นการพัฒนาการบริหารของเทศบาลตำบลวังขนาย ให้สามารถสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ

เทศบาลตำบลวังขนาย ในภาพรวมพบว่า ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านระบบการบริการองค์กร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รองลงมาคือ มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550: 13) ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เราควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อใดสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ และสอดคล้องกับจริณ อุดมเลิศ (2540 : 47) ที่กล่าวไว้ว่า การบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และสอดคล้องกับพงษ์ไพบุลย์ ศีลาวราเวทย์ และทิฆัมพร คุ่มวงศ์ (2551: 146) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอนาทม จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่า ด้านความพึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ ในเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการกำหนดกระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์อย่างชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือผู้รับบริการสามารถตรวจสอบบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุ

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านระบบการบริการงานองค์กร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ สามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างรวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม รองลงมาคือ มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ และมีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านระบบการบริการงานองค์กร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและให้เกียรติผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับเกรียงเดช วัฒนวงษ์สิงห์ (2543 : 32) ที่กล่าวไว้ว่า การบริการ เป็นการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อ ความต้องการของประชากรโดยรวม และสอดคล้องพงษ์ไพบุลย์ ศีลาวราเวทย์ และทิฆัมพร คุ่มวงศ์ (2551: 146) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอนาทม จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็น ผู้มีอัตราค่าจ้างที่ต่ำกว่าผู้มารับบริการ เช่น การยืมแยมแถมใส่ พุดชาไฟเราะและมีความสุภาพ เป็นลำดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ตอบแทนใดๆ จากการให้บริการและเจ้าหน้าที่ของเทศบาล ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ซักถาม ทุกประเด็นเกี่ยวกับการสงเคราะห์กลุ่มเป้าหมายจนกระทั่งหมดความสงสัย ตามลำดับ และงานบริการวิชาการ และหน่วยจัดงานวิจัยฝ่ายวิชาการ (2552 : 64) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขวง อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุดรธานี ตามโครงการบริการและช่วยเหลือสาธารณภัย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ เรื่องที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับเป็นลำดับแรก คือ เรื่องแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับหน้าที่

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านระบบการบริหารงานองค์กร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศต่างๆ เหมาะสม รองลงมาคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด และมี 2 ประเด็นที่เท่ากันคือ สถานที่ให้บริการหรือเทศบาล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ และสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับประยูร กาญจนกุล (2547:108) ที่กล่าวไว้ว่า การบริการสาธารณะ เป็นกิจการที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน และเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด รวมถึงประชาชนทุกคนต้องได้รับโอกาสในการรับบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน และสอดคล้องกับพงษ์ไพบูลย์ ศิลา วราเวทย์ และทิมพร คุ่มวงศ์ (2551: 146) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกเป็นดังนี้ ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์ เพื่อการยังชีพด้วยวิธีการรับเงินสดมากที่สุด รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านระหว่างรอรับบริการได้รับความสะดวกในสิ่งที่เทศบาลจัดไว้เป็นอย่างดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ และงานบริการวิชาการ และหน่วยจัดงานวิจัยฝ่ายวิชาการ (2552 : 64) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขวง อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุดรธานี ตามโครงการบริการและช่วยเหลือสาธารณภัย พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่องที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ เรื่องความเหมาะสมของสถานที่จอดรถ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

คณะผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย จำแนกเป็นรายโครงการและรายด้านแก่ผู้บริหาร เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

1. ข้อเสนอแนะการให้บริการด้านสาธารณสุข

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- 1) ควรมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย
- 2) ควรลดขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ด้านช่องทางการให้บริการ

- 1) ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 1) เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) ควรมีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศต่างๆ เหมาะสม
- 2) ควรมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เกี่ยวกับ เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด

2. ข้อเสนอแนะการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- 1) ควรปรับแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย
- 2) ควรให้มีการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ

- 1) ควรเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม และเว็บบอร์ด
- 2) ควรมีช่องทางบริการพิเศษสำหรับผู้พิการหรือผู้สูงอายุ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 1) เจ้าหน้าที่ควรกระตือรือร้นให้บริการ
- 2) ควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) ควรมีสถานที่จอดรถที่เพียงพอมากกว่านี้

3. ข้อเสนอแนะการให้บริการงานด้านการศึกษา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- 1) ควรลดขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน
- 2) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

ด้านช่องทางการให้บริการ

- 1) ควรมีช่องทางเลือกในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 1) เจ้าหน้าที่ควรกระตือรือร้นให้บริการ
- 2) เจ้าหน้าที่บริการไม่ค่อยทั่วถึง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) ห้องน้ำไม่เพียงพอต่อการให้บริการ
- 2) สถานที่ให้บริการไม่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการ

4. ข้อเสนอแนะการให้บริการงานด้านระบบการบริหารองค์กร

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- 1) ควรมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย
- 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม

ด้านช่องทางการให้บริการ

- 1) ควรมีช่องทางเลือกในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 1) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่าง

ชัดเจน

- 2) เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย

การดำเนินงานโครงการ หรือกิจกรรม ที่ได้รับการประเมินจากผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจ มากก็ควรรักษามาตรฐานการบริการไว้ โดยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับมาตรฐาน การบริการให้สูงขึ้น และควรให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะต่างๆ ที่มาจากผู้รับบริการและผลการวิจัย ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ ซึ่งจะสะท้อนถึงประสิทธิภาพที่ดี ในการทำงาน ของหน่วยงานที่ยึดหลักธรรมาภิบาล ที่มีลักษณะของการมีส่วนร่วม มีความโปร่งใส ความรับผิดชอบ ในการกระทำของตนเอง การปกครองโดยหลักนิติธรรม ความมีประสิทธิผลและความเที่ยงธรรม ของหน่วยงานส่วนท้องถิ่น