



เทศบาลนครอุดรธานี UDONTHANI MUNICIPALITY
เลขที่ 1 ถนนอิทธิติ ด.หมากแข้ง อ.เมือง จ.อุดรธานี 41000

โครงการสำรวจและศึกษาความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการประเมินผลการดำเนินงานระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นด้านการบริการนานาชาติ นครอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2565



โครงการสำรวจและศึกษาความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการ และประเมินผลการดำเนินงานระหว่างและหลังดำเนินการ ณ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาติ นครอุดรธานี

ประจำปีงบประมาณ 2565



จัดทำโดย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

โครงการสำรวจและศึกษาความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและประเมินผลการทำงาน ระหว่างและหลังดำเนินการ ณ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยมีกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 1,600 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเพื่อการสำรวจและศึกษาความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและประเมินผลการทำงานระหว่างและหลังดำเนินการ ณ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close Ended Question) แบบตรวจสอบรายการ แบบเลือกตอบเพียงข้อเดียว แบบเลือกตอบหลายคำตอบ แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตัวเลือก 5 ระดับ และแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended Question)

ผลการศึกษา พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 855 คน คิดเป็นร้อยละ 53.44 อายุอยู่ในช่วงระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 418 คน คิดเป็นร้อยละ 26.13 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 417 คน คิดเป็นร้อยละ 26.06 มีสถานภาพสมรส จำนวน 886 คน คิดเป็นร้อยละ 55.38 อาชีพหลักรับจ้าง จำนวน 410 คน คิดเป็นร้อยละ 25.63 ภูมิลำเนาที่พักอาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 923 คน คิดเป็นร้อยละ 57.69 และเข้ามาใช้บริการ ณ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี ในช่วง 3 – 4 ครั้งต่อปี จำนวน 835 คน คิดเป็นร้อยละ 52.19

ความต้องการ และความคาดหวังจากการรับบริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาติ นครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี ในภาพรวม

ผู้รับบริการมีความต้องการ และความคาดหวังจากการรับบริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาติ นครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.03 (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.45) เรียงลำดับรายด้านจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก ได้แก่ ลำดับแรก คือ สถานที่บริการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.30) รองลงมา คือ สิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.23) และลำดับที่สาม คือ ระบบการส่งเสริม สนับสนุน การรับรู้ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.05)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงานระหว่างดำเนินการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี

ในระหว่างการรับบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานระหว่างดำเนินการในงานบริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.31 (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย สามลำดับแรก พบว่า ลำดับแรก คือ สถานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.57) รองลงมา คือ สิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.46) ลำดับที่สาม คือ งานบริการเพิ่มเติม/งานบริการอื่นใดที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.35)

ความพึงพอใจของประชาชนภายหลังได้รับบริการแล้ว ของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี

ภายหลังเมื่อรับบริการแล้วเสร็จ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรับบริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.46 (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.36) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก พบว่า ลำดับแรก คือ สถานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.63) รองลงมา คือ ความยาก-ง่าย ในการเข้าถึงจุดให้บริการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.57) ลำดับที่สาม คือ งานบริการเพิ่มเติม/งานบริการอื่นใดที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.56)

ข้อสังเกต

ในประเด็นสถานที่บริการ ประชาชนมีความต้องการและความคาดหวังก่อนมารับบริการอยู่ในลำดับแรก และเมื่อภายหลังรับบริการแล้วเสร็จ พบว่า ประเด็นดังกล่าวประชาชนพึงพอใจมากเป็นลำดับแรกเช่นเดียวกัน โดยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการมารับบริการ เนื่องจากความต้องการและความหวังก่อนมารับบริการ และเมื่อภายหลังรับบริการแล้วเป็นไปในแนวทางการให้บริการที่ดี คือ ระดับของความต้องการและความคาดหวังก่อนมารับบริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.30) และภายหลังเมื่อรับบริการแล้วเสร็จความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.63)

ความต้องการและความคาดหวังของประชาชนที่จะได้รับบริการเพิ่มเติมจากศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี

ความต้องการและความคาดหวังของประชาชนที่จะได้รับบริการเพิ่มเติมจากศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี ประจำปี 2565 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการและ

ความคาดหวังที่จะได้รับบริการเพิ่มเติม เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 5 ลำดับแรก ดังนี้ ลำดับแรก คือ การเพิ่มช่องทางการให้บริการผ่านแอปพลิเคชันเฉพาะ จำนวน 412 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75รองลงมา คือ การเชื่อมต่อการให้บริการกับหน่วยงานภาครัฐส่วนท้องถิ่นและส่วนท้องถิ่น ผ่านระบบเครือข่ายออนไลน์ (เช่น โรงพยาบาลประจำจังหวัด สถานีตำรวจ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุดรธานี) จำนวน 317คน คิดเป็นร้อยละ 19.81 ลำดับที่สาม คือ การให้บริการวันเสาร์ – วันอาทิตย์ (09.00 – 17.00 น.) จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 ลำดับที่สี่ คือ การให้บริการที่สามารถยื่นเอกสารคำร้องต่างๆ ได้ผ่านระบบเครือข่ายออนไลน์ จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 ลำดับที่ห้า คือ การเชื่อมต่อการให้บริการกับหน่วยงานภาครัฐส่วนกลางผ่านระบบเครือข่ายออนไลน์ (เช่น กระทรวงมหาดไทย กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงพาณิชย์) จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ/แนวทางในการปรับปรุงเพื่อพัฒนาการให้บริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาติ เทศบาลนครอุดรธานี ดังนี้

1. ในด้านงานบริการเพิ่มเติม/งานบริการอื่นใดที่ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความต้องการและความคาดหวังในเรื่องของการประสานงานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ทั้งในส่วนราชการ ส่วนกลาง ส่วนท้องถิ่น และส่วนภูมิภาค

2. ในด้านสถานที่ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความต้องการและความคาดหวังในเรื่องของการเดินทางไปยังสถานที่ให้บริการมีความสะดวก มีสถานที่จอดรถ จุดพักคอยที่เพียงพอต่อผู้มารับบริการ

3. ความยาก-ง่าย ในการเข้าถึงจุดให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความต้องการและความคาดหวังในเรื่องของการจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนผู้มารับบริการได้ทราบก่อนล่วงหน้าก่อนการเดินทางมาติดต่อเพื่อขอรับบริการ

4. สิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้มารับบริการมีความต้องการและความคาดหวังในเรื่องของการมีระบบแจ้งเตือนและติดตามสถานะผู้รับบริการอย่างเหมาะสม และชัดเจน

5.5 ระบบการส่งเสริม สนับสนุน การรับรู้ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความต้องการและความคาดหวังในเรื่องของการแสดงจุดให้บริการเพื่อการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ

5.6 การจัดสรรบุคลากรด้านการบริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความต้องการและความคาดหวังในเรื่องของเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการแทนกันได้กรณีที่มีผู้มารับบริการในจุดนั้นเป็นจำนวนมาก

5.7 การจัดการข้อร้องเรียนและระบบติดตามผลการดำเนินงาน ประชาชนผู้มารับบริการมีความต้องการและความคาดหวังในเรื่องของการมีแผนการติดตามผลการดำเนินการของข้อร้องเรียนนั้นอย่างชัดเจน และมีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

5.8 ออกแบบระบบฐานข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประชาชนผู้มารับบริการมีความต้องการและความคาดหวังในเรื่องของการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และมีการเพิ่มช่องทางในการให้บริการโดยการติดต่อผ่าน Application Mobile เฉพาะ ที่รวบรวมทุกงานบริการของศูนย์ฯ ไว้อย่างครอบคลุม เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงช่องทางการรับบริการได้สะดวกขึ้นในช่วงที่มีสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-19 เพื่อลดการเดินทาง และลดการสัมผัสใกล้ชิด อีกทั้งการเป็น Application Mobile เฉพาะ จะเป็นการตอบสนองการใช้ชีวิตของกลุ่มคนรุ่นใหม่ได้เป็นอย่างดี

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
ขอบเขตของการศึกษา	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
กรอบการวิจัย	6
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	8
แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวัง	8
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	15
แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	20
แนวคิดเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	36
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	36
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	40
การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล	42
วิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล	43

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	45
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	45
ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ ก่อน ระหว่าง และ ภายหลังการรับบริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี และศูนย์บริการนครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี โดยรวม	49
ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ ก่อน ระหว่าง และ ภายหลังการรับบริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี และศูนย์บริการนครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี รายด้าน	52
ความต้องการและความคาดหวังของประชาชนที่จะได้รับบริการเพิ่มเติม จากศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานีและศูนย์บริการนครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี	78
ข้อเสนอแนะ/แนวทางในการปรับปรุงเพื่อพัฒนาการให้บริการของ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาติและศูนย์บริการนครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี	80
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	82
สรุปผลการศึกษา	82
อภิปรายผล	84
ข้อเสนอแนะ	84
ภาคผนวก 1 ภาพประกอบการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล	86
ภาคผนวก 2 แบบสอบถาม	89

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

จากแนวคิดและแนวนโยบายของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนที่ว่า “อยากให้บุคลากรของรัฐพัฒนาแนวทางการให้บริการประชาชน ให้พี่น้องประชาชนเดินเข้าไปยังหน่วยงานต่างๆ แล้วเกิดความอบอุ่นใจ มองว่าเจ้าหน้าที่เป็นมิตรแท้ของตน ช่วยเหลือในการกรอกแบบฟอร์ม มีจิตสาธารณะเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่ใช่วางตัวเพิกเฉยแข็งกระด้างตามที่พี่น้องประชาชนมักจะร้องเรียนเข้ามา” (สำนักข่าวกรมประชาสัมพันธ์, 2558) เทศบาลนครอุดรธานีได้น้อมนำแนวนโยบายดังกล่าวมาจัดตั้งศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี (International Service Center Of Udon Thani Municipality) ขึ้น เพื่อรวมงานบริการที่หลากหลายจากทุกภาคส่วนงานบริการของเทศบาลภาครัฐ ภาคเอกชนมาไว้ ณ จุดเดียวกัน และนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการบริการประชาชน (e-service) ซึ่งมีประชาชนทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเข้ารับบริการอย่างต่อเนื่องนับตั้งแต่เปิดให้บริการ

การจัดการภาครัฐแนวใหม่ ถือได้ว่าเป็นกรอบแนวคิดที่ครอบคลุมหลักการและเทคนิควิทยาการทางการจัดการอย่างกว้างขวางและหลากหลาย เป็นการสะท้อนถึงการมุ่งเน้น “การปฏิรูป” การบริหารงานในภาครัฐเพื่อเข้ามาแก้ไขปัญหาทางการบริหารที่ตัวแบบดั้งเดิม หรือระบบบริหารแบบเดิม อันจะนำไปสู่การพัฒนาขีดความสามารถของภาครัฐไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดได้ (เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ, 2545) อย่างไรก็ดี ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่อีกด้านหนึ่ง คือ การนำแนวคิดของภาคธุรกิจมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐ ซึ่งเรียกได้ว่าเป็นการปรับเปลี่ยนมุมมองของภาครัฐ ให้มองประชาชนในฐานะลูกค้า (Client or Customer) ซึ่งจำเป็นต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ไม่เกิดการล่าช้าในการปฏิบัติงาน (Red Tape) จึงต้องสร้างศักยภาพของรัฐให้รองรับกับกระแสการเปลี่ยนแปลงและยกระดับขีดความสามารถ รวมทั้งมาตรฐานการทำงานให้สูงเทียบเท่าระดับสากล มีความทันสมัย การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจอำนาจความสะดวกและตอบสนอง และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเป็นรูปธรรม

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะเป็นหน่วยงานหนึ่งของรัฐ จึงมีความจำเป็นต้องปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ตามที่

โครงการสำรวจและศึกษาความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการและประเมินผลการทำงาน

ระหว่างและหลังดำเนินการ ณ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี

กระทรวงมหาดไทยกำหนด ตามมาตรา 52 ของพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว ได้กำหนดให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวพระราชกฤษฎีกา ซึ่งต้องมีหลักเกณฑ์อย่างน้อย 2 หมวด คือ หมวด 5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ดังนั้น การบริการประชาชนเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนั้น จึงอาจถือได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ต้องให้บริการประชาชนในทุกเรื่องเป็นอย่างดี ทัวถึง มีความเป็นธรรม เสมอภาค และมีความต่อเนื่อง

เทศบาลนครอุดรธานี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เล็งเห็นถึงความสำคัญของคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ซึ่งต้องเปี่ยมด้วยคุณภาพ คุณธรรม มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างชัดเจน สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชนได้อย่างมีศักยภาพ ดังนั้น เทศบาลนครอุดรธานีได้ร่วมมือกับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี ดำเนินการสำรวจความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและประเมินผลการทำงานระหว่างและหลังดำเนินการ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2565 เพื่อนำมาซึ่งการพัฒนาการให้บริการในด้านต่างๆ ของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี ให้มีความสอดคล้องและตอบสนองตรงตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ด้วยความมุ่งมั่นในการพัฒนาการให้บริการแบบด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ (Service Mind) อย่างเต็มเปี่ยมและรู้จักเรียนรู้การพัฒนาศักยภาพอันนำไปสู่การเป็นนักบริการระดับมืออาชีพ และนำข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ได้จากการสำรวจมาปรับปรุงแก้ไขพัฒนาการดำเนินงานต่างๆ ของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี ให้สัมฤทธิ์ผลตามเป้าประสงค์ที่มุ่งมั่นในการให้บริการได้ตอบสนองตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนอย่างแท้จริง และสามารถพัฒนาให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นเลิศในด้านการให้บริการ

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้มารับบริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี
2. เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในระหว่างดำเนินการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี
3. เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการหลังดำเนินการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี

*โครงการสำรวจและศึกษาความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการและประเมินผลการทำงาน
ระหว่างและหลังดำเนินการ ณ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี*

4. เพื่อสำรวจความต้องการและความคาดหวังเพิ่มเติมจากประชาชนผู้มารับบริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี

5. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการจากความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้มารับบริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

คณะผู้วิจัยได้ทำกำหนดขอบเขตการความพึงพอใจประชาชนผู้มารับบริการและความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการจากเทศบาลนครอุดรธานี ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการศึกษาผู้จัดทำได้กำหนดขอบเขตของเนื้อหาในการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 4 ประเด็น ดังนี้

1. ความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้มารับบริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี

2. ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในระหว่างการดำเนินการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี

3. ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการหลังดำเนินการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี

4. ความต้องการและความคาดหวังเพิ่มเติมจากประชาชนผู้มารับบริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี

ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่ได้รับบริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในประเมินครั้งนี้ จำนวน 1,600 คน ตามวิธีการหากกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จากสูตรไม่ทราบขนาดกลุ่มเป้าหมายของ W.G. Cochran และทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental random sampling)

โครงการสำรวจและศึกษาความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการและประเมินผลการทำงาน

ระหว่างและหลังดำเนินการ ณ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี

ขอบเขตด้านระยะเวลา ดำเนินการในระหว่างปีงบประมาณ 2564 โดยทำการประเมินผลการดำเนินงานระหว่างปีงบประมาณ 2564 (กันยายน 2564) ถึงไตรมาสแรกของปีงบประมาณ 2565 (ตุลาคม-มกราคม 2565)

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

ความต้องการและความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการ ความคาดหวังหรือการคาดการณ์ล่วงหน้าของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี ที่ควรจะเป็นหรือควรเกิดขึ้นเพื่อตอบสนองตรงกับความต้องการและความคาดหวัง ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจจากการรับบริการนั้น

ความพึงพอใจ หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึก ความคิดเห็น ทัศนคติ ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อความต้องการที่ได้รับจากการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมถึงความรู้สึกในเชิงบวก ความรู้สึกพอใจชอบและประทับใจ ที่ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีเมื่อมาใช้บริการ โดยแยกเป็นความพึงพอใจระหว่างดำเนินการ และ ความพึงพอใจภายหลังดำเนินการแล้วเสร็จของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับพอใช้ ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด

ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง วิธีการหรือรูปแบบการให้บริการประชาชน ทั้งในส่วนของ การแสดงขั้นตอนการให้บริการ การดำเนินขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว การให้บริการอย่างยุติธรรม เป็นไปตามระเบียบที่กำหนดไว้ และการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องจากการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง พฤติกรรมหรือการแสดงออกของบุคลากร และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความสุภาพอ่อนโยนยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ การให้บริการอย่างเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการในแต่ละด้าน

ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในด้านต่างๆของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้มารับบริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี

2. ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในระหว่างการดำเนินการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี

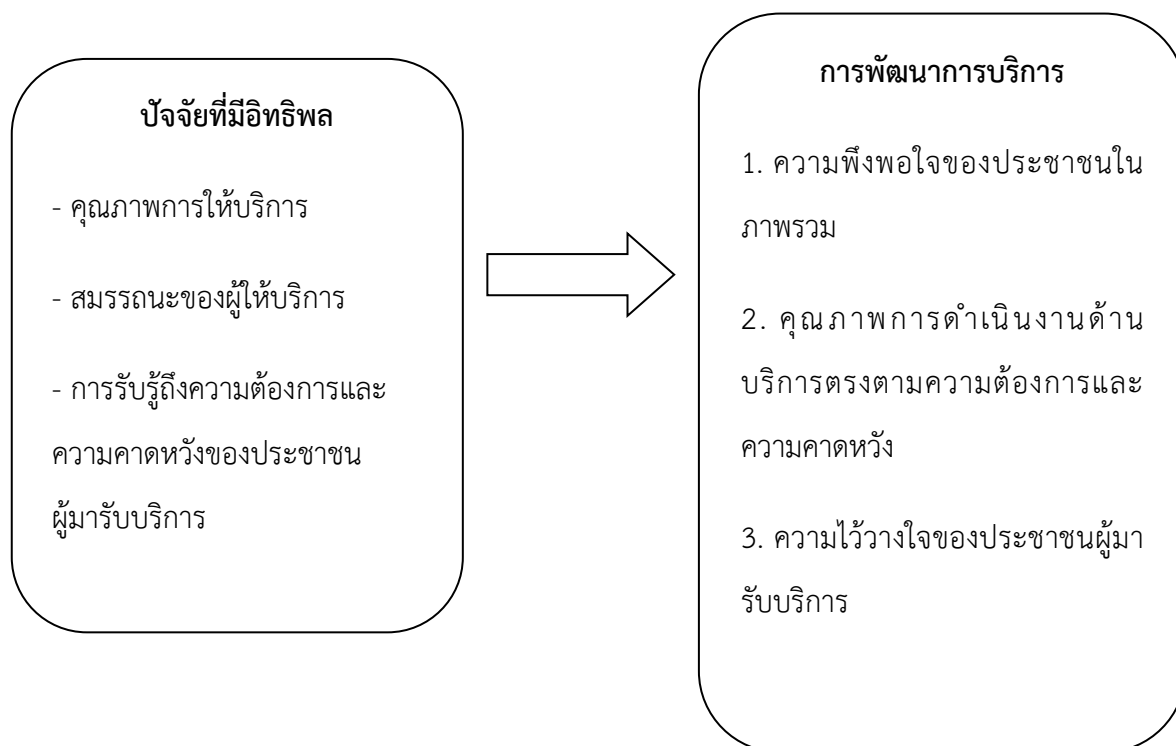
3. ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการหลังดำเนินการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี

4. ได้แนวทางการพัฒนาการให้บริการเพิ่มเติมที่ตรงตามความต้องการและความคาดหวังเพิ่มเติมจากประชาชนผู้มารับบริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี

5. ได้แนวทางการพัฒนาการให้บริการสู่ความเป็นเลิศจากความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้มารับบริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี

1.6 กรอบการประเมิน

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความต้องการและความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี โดยใช้แนวคิดการพัฒนาและการสร้างเครื่องมือประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดของ Zeithaml, Berry and Parasuraman (1996) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือ ประสิทธิภาพทั้งหมดซึ่งลูกค้าประเมินออกมาได้ เพื่อนำเสนอบริการที่คุณภาพดีที่สุดจึงจำเป็นต้องรู้ถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการอย่างแท้จริงสิ่งที่ลูกค้ามีและสิ่งที่ลูกค้าชื่นชมยินดี ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความจงรักภักดีและสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bourdeau (2005) ที่พบว่า คุณภาพการบริการมีอิทธิพลทางตรงต่อความจงรักภักดีต้องประกอบของความไว้วางใจมีอิทธิพลทางตรงต่อความจงรักภักดีซึ่งความสามารถของผู้ให้บริการที่จะสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า การเป็นที่พึงพาอาศัยได้ความซื่อสัตย์จริงใจ ความมีสมรรถนะในการบริการ การบริการอย่างตรงไปตรงมาและเป็นประโยชน์ เป็นกรอบแนวคิดในการประเมิน ดังนี้



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเพื่อการสำรวจและศึกษาความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและประเมินผลการทำงานระหว่างและหลังดำเนินการ ณ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2565 ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนเอกสารรวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งพบแนวคิดและทฤษฎีที่สำคัญที่นำมาสังเคราะห์เพื่อประยุกต์ใช้ในการสร้างเป็นกรอบการวิเคราะห์ของการวิจัยในครั้งนี้ โดยเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในบทนี้จะมีลำดับการนำเสนอ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวัง
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
4. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ราชการสะดวก (GECC)
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวัง

1.1 ความหมาย

ความต้องการ ตามพจนานุกรมไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายของคำว่า ต้องการได้ว่าอยากได้ ใครได้และประสงค์ ซึ่งความต้องการของมนุษย์มีอิทธิพลก่อให้เกิดแรงผลักดันทั้งภายนอกและภายในให้มนุษย์ได้ปรับตัวในการตอบสนองแรงผลักดันที่เกิดขึ้น การปรับตัวเพื่อสนองแรงผลักดัน คือความต้องการนั่นเอง

ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังที่น่าจะเป็นไปได้ต่อความต้องการภายใต้อิทธิพลหรือผลรวมของประสบการณ์ในอดีต เช่น จากพ่อแม่ เพื่อน ครู การอ่าน สื่อมวลชน ฯลฯ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ความคาดหวังอาจเกิดการเปลี่ยนแปลงไปบ้างก็ไม่มากถึงกับเกิดความท้อถอย แต่ถ้าถูกขัดขวางหนักเข้า จะทำให้แรงจูงใจไม่มีพลังเหลืออยู่เลย ถ้าประสบการณ์ที่ไม่ประสบความสำเร็จมีปริมาณที่สูงถึงจุด เขาก็จะเลิกล้มความพยายามที่จะไปให้ถึงจุดมุ่งหมายที่ตั้งใจไว้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ทำได้จริง (Availability) เป็นตัวกำหนดความสำเร็จจุดมุ่งหมายที่ความสามารถจะขึ้นไปถึงได้ของความต้องการ

1.2 ความสำคัญของความต้องการ

ความต้องการของมนุษย์ ได้รับการศึกษาจากนักปราชญ์เป็นเวลานานแล้ว โดยพยายามที่จะทำความเข้าใจว่า ทำไมคนจึงประพฤติปฏิบัติเช่นนี้ แนวคิดที่จะอธิบายถึงความต้องการของมนุษย์ ได้แก่ มนุษย์หลีกเลี่ยงความเจ็บปวด และแสวงหาความสุขสบาย อย่างไรก็ตามข้อสังเกตในการหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด และการแสวงหาความสุขสบาย จากการสังเกตจากสิ่งทีคนนั้นเลือกกระทำหรือหลีกเลี่ยงการกระทำซึ่งแต่ละคนก็ไม่เหมือนกัน ความเจ็บปวดสำหรับคนหนึ่งอาจเป็นความสุขสบายของอีกคนหนึ่งก็ได้จากปัจจัยใจเดียวกัน เรื่องการจูงใจของมนุษย์โดยสัญชาตญาณแรงขับและความต้องการจำเป็น แต่ก็ไม่สามารถอธิบายความต้องการของมนุษย์ได้ครอบคลุมอย่างไรก็ตามความเข้าใจในเรื่องความต้องการของมนุษย์เป็นสิ่งที่จำเป็นที่จะเข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์กร เพราะความต้องการของมนุษย์เป็นแรงผลักดันให้คนทำงานหรือทำให้มีกำลังใจในการทำงาน (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2547)

ความต้องการของมนุษย์ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Need) เป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้นพร้อมกับความต้องการมีชีวิต การดำรงชีวิต วุฒิภาวะไม่จำเป็นต้องการอาศัยประสบการณ์การเรียนรู้แต่อย่างใด เกิดขึ้นเนื่องจากความต้องการทางร่างกายของคนเราเป็นสำคัญ เป็นแรงขับเบื้องต้นที่ร่างกายถูกกระตุ้นให้เกิดความว่องไว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาที่จะต้องสนองต่อสิ่งเร้า เกิดขึ้นจากสภาวะทางอารมณ์ สิ่งกระตุ้นทั้งภายนอกและภายใน ได้แก่

1.1 ความต้องการอาหาร ความหิว ทำให้คนเราต้องกินอาหาร เพื่อหล่อเลี้ยงชีวิต อาหารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิต

1.2 ความต้องการน้ำ เมื่อร่างกายของเราขาดน้ำทำให้เรารู้สึกว่าลำคอแห้ง ปากแห้งผาก เกิดความต้องการที่จะได้ดื่มน้ำ เพื่อรักษาความสมดุลของร่างกาย

1.3 ความต้องการทางเพศ ความต้องการด้านนี้จะเริ่มเมื่อเรา่างเข้าสู่วัยรุ่นและเป็นผู้ใหญ่ การแสดงออกถึงความต้องการทางเพศขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นๆ เช่น ความพึงพอใจ รสนิยม ขนบธรรมเนียมประเพณีของสังคมนั้น

1.4 ความต้องการของอุณหภูมิที่เหมาะสม คนเราดำรงชีวิตอยู่ได้ต้องอาศัยความสมดุลทางร่างกาย

1.5 ความต้องการหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด เพื่อให้ร่างกายเกิดความปลอดภัย ความเจ็บป่วยเป็นไข้ของร่างกาย ทำให้ร่างกายพยายามสร้างภูมิคุ้มกันขึ้น เมื่อมีคนอื่นมาทำร้ายคนเราก็หลีกเลี่ยงหรือต่อสู้ป้องกันตัว

1.6 ความต้องการพักผ่อนนอนหลับ เมื่อร่างกายเกิดความเหน็ดเหนื่อย เนื่องจากการใช้พลังงานออกแรงในการทำงาน เกิดความเหนื่อยล้าจากการอ่อนเพลียของร่างกาย เราจึงต้องการนอนหลับพักผ่อนเพื่อผ่อนคลายให้ร่างกาย ได้มีโอกาสสะสมพลังงานใหม่และซ่อมแซมส่วนสึกหรอของร่างกาย

1.7 ความต้องการอากาศบริสุทธิ์ที่มีก๊าซออกซิเจนสำหรับการหายใจ เราอาจอดข้าวอดน้ำได้หลายวัน แต่กลิ่นหายใจไม่ได้นาน

1.8 ความต้องการการขับถ่าย เป็นการขับของเสียออกจากร่างกาย ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็น เช่นเดียวกับอาหารและน้ำ เพราะของเหลือเหล่านี้เป็นพิษต่อร่างกาย ทำให้เราอึดอัดไม่สบาย บางครั้งอาจทำร้ายชีวิต

คติทางพุทธศาสนา ได้กล่าวถึง ความต้องการที่เป็นพื้นฐานในด้านความต้องการทางวัตถุหรือสิ่งที่มองเห็นได้ ได้แก่ ปัจจัย 4 อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค

2. ความต้องการทางด้านจิตใจและสังคม (Psychological and Social Need) ความต้องการประเภทนี้ค่อนข้างสลับซับซ้อนและเกิดขึ้นจากสภาพสังคม วัฒนธรรม การเรียนรู้และประสบการณ์ที่มนุษย์นั้นได้รับและเป็นสมาชิกอยู่ ความต้องการทางจิตใจและสังคมนี้แตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล แต่ละสังคมและฐานะทางสังคมของบุคคล รวมทั้งเวลาและโอกาสที่แตกต่างออกไปด้วย ลักษณะสำคัญของความต้องการทางจิตใจและสังคม ดังนี้

2.1 ความต้องการที่เกิดจากสังคมที่เป็นมรดกตกทอดทางวัฒนธรรมและกลายเป็นลักษณะนิสัยประจำตัวของแต่ละคน สิ่งเหล่านี้แตกต่างกันไปแต่ละสังคม

2.2 ความต้องการทางสังคมที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ เราต้องมีประสบการณ์และการเรียนรู้มาก่อน จึงจะเข้าใจและเลือกกระทำได้ บางที่เราต้องศึกษาว่าจะเริ่มต้นอย่างไรควรทำอย่างไรต่อไป

3. ความต้องการนี้เปลี่ยนแปลงได้ แม้ในตัวคนเดียว

4. ความต้องการนี้จะมากขึ้นเมื่ออยู่รวมกลุ่มมากกว่าอยู่คนเดียว

5. ความต้องการนี้มีพฤติกรรมปกปิดมากกว่าพฤติกรรมเปิดเผยจะแสดงออกเมื่อมีสิ่งเร้า

6. ความต้องการที่มองไม่เห็นเป็นนามธรรมมากกว่ารูปธรรม

7. ความต้องการจิตใจและสังคมมีอิทธิพลที่จะผลักดันให้คนเราทำอะไรก็ได้บางครั้งก็ปราศจากเหตุผลและคุณธรรม

ศศิณา ปาละสิงห์ (2547) ความต้องการเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งของมนุษย์ที่กระตุ้นให้เกิดการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม และความต้องการของมนุษย์นี้เองที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบงาน ถ้ามนุษย์ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอแล้ว ก็สามารถทำงานให้ลุล่วงและประสบผลสำเร็จ เพราะระดับความพึงพอใจยังมีความสัมพันธ์ต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

เกศรินทร์ วิริยะอาภรณ์ (2545) ให้ข้อสรุปเกี่ยวกับความต้องการ ไม่ว่าจะความต้องการจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แสวงหาสิ่งต่างๆ ซึ่งพฤติกรรมของมนุษย์ที่เกิดขึ้นเพราะมีความต้องการต่างๆ เป็นแรงขับผลักดัน ความต้องการทางกายภาพ เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์จะสนองความต้องการของตนซึ่งเกิดขึ้นอย่างมีขั้นตอนและต่อเนื่อง เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นต้นแล้ว ความต้องการขั้นถัดไปก็จะเกิดตามมาไม่มีที่สิ้นสุด จึงมีผลให้บุคคลเกิดการแสวงหาในสิ่งอื่นๆ ต่อไป และการพัฒนาไปตามลำดับขั้นสุดท้าย คือการนำตนเองไปสู่ระดับสูงสุด โดยการพัฒนาศักยภาพของตนเอง รวมทั้งความต้องการด้านจิตใจจะมีส่วนร่วมให้เกิดแรงขับในการพัฒนาศักยภาพตนเองด้วย อีกทั้งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เป็นความต้องการพื้นฐานที่สนองทางด้านร่างกายและความรู้สึกต่างๆ สำหรับความต้องการทางด้านการศึกษาจึงเป็นความต้องการในการพัฒนาสถานภาพทางสังคม และสมรรถภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล

อมรรัตน์ ปักโคทานัง (2548) ได้สรุปความต้องการการพัฒนาตน เพื่อให้สมปรารถนาตามที่ต้องการนั้นคือ ความต้องการทางสรีระ ความต้องการทางความปลอดภัย ความต้องการทางความรักและเป็นส่วนหนึ่ง และความต้องการที่จะรู้สึกกว่าตนเอง มีค่าและเป็นที่ยอมรับนับถือของผู้อื่นจนเป็นหลักการพื้นฐานในการปฏิบัติของมนุษย์ เพื่อให้ได้ในสิ่งที่ตนเองต้องการ

วิจิตร อาวะกุล (2540 อ้างถึงใน เกศรินทร์ วิริยะอาภรณ์, 2545) กล่าวว่าความต้องการ (Need) เป็นความต้องการของมนุษย์ หมายถึง สภาวะที่บุคคลยังขาดหรือยังไม่มีสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และมีความต้องการที่จะมี หรือให้ได้มาซึ่งสิ่งเหล่านั้น ซึ่งมีความต้องการจำเป็นที่เป็นพื้นฐานแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการทางด้านสังคม การที่บุคคลชวนชวนให้ได้มาซึ่งที่ตนยังขาดอยู่จะเป็นแรงผลักดันให้บุคคลมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมภายในตนเองอย่างไม่หยุดยั้งด้วยการเรียนรู้ ศึกษาจากวิชาการประสบการณ์ จนกว่าจะได้รับสิ่งที่ตนปรารถนาตามความต้องการแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้ คือ

1. ความต้องการในสิ่งที่ใช้ในการดำรงชีวิต (Biological Need) หรือความต้องการทางร่างกาย เช่น ต้องการอากาศหายใจ ต้องการน้ำดื่ม เป็นต้น

2. ความต้องการในสิ่งจรรโลงใจ (Socio – Psychological Need) หรือความต้องการทางใจ เช่น ความต้องการการยอมรับ ความรัก ความเห็นอกเห็นใจ เป็นต้น

จะเห็นได้ว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการที่ซ่อนเร้นอยู่ในตนเอง บางอย่างไม่สามารถบอกใครได้ แต่เป็นความต้องการที่อยากได้ อยากมีและอยากเป็น มนุษย์ชวนชวนหาความรู้ (Knowledge) เพิ่มเติม เพื่อสนองตอบความต้องการซึ่งซ่อนเร้นอยู่ ความรู้เพื่อความต้องการของตนเองสามารถแยกได้ ดังนี้

1. เพื่อให้เกิดความมั่นคงในอารมณ์ (Emotional Security) เช่น ความเชื่อมั่นและกล้าตัดสินใจ
2. มีความเชื่อมั่นในความพยายามและเชื่อมั่นว่าตนเองมีคุณค่า (Recognition of our Efforts or Reassurance of our Worth as Individual)

3. มีการแสดงออกอย่างสร้างสรรค์ (Creative Outlets) ทำสิ่งให้อย่างสร้างสรรค์
4. ความเป็นอมตะ (Immortality) ความรู้ทำให้มนุษย์เอาตัวรอดได้ ดำรงอยู่ได้
5. มีความรักในสรรพสิ่ง (Love in all its form) มีความรัก มีเหตุมีผล
6. มีความหยิ่งที่ภูมิใจตนเอง (Ego Gratification) หยิ่งในภูมิความรู้ของตนเอง ยึดมั่นในเหตุผล และหยิ่งในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์
7. มีความรู้สึกว่าเป็นเจ้าของ (Sense of Belonging) ความรู้สึกที่ทำให้มนุษย์มีความรับผิดชอบมากขึ้น มีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของ
8. มีความรู้สึกถึงการมีอำนาจ (Sense of Power) ภายใต้งู้อ่อนไขของอำนาจ
9. ทำให้เกิดประสบการณ์ใหม่ (New Experiences) มนุษย์ได้เรียนรู้ในเรื่องใดยอมเพิ่มพูนประสบการณ์ใหม่ และสานต่อประสบการณ์เดิมที่มีอยู่แล้ว เพื่อสร้างสรรค์ความรู้ใหม่ในการทำงานให้มากขึ้น

รุ่งนภา แจ้รุ่งเรือง (2550) มนุษย์มีความต้องการมากมายหลายสิ่งหลายอย่างในระดับที่แตกต่างกัน ตั้งแต่ความรู้พื้นฐานทางกายภาพ อาหาร น้ำดื่ม อากาศ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการด้านความปลอดภัย ความมั่นคง การยอมรับ การยกย่อง ตลอดจนชื่อเสียงเกียรติยศและอื่นๆ อย่างไรก็ตาม มนุษย์มีความต้องการไม่สิ้นสุดและไม่เพียงพอ เมื่อมนุษย์ไม่ได้รับการตอบสนองในขั้นต้นแล้ว มนุษย์ก็เกิดความต้องการในขั้นต่อไป ฉะนั้น การที่จะตอบสนองความต้องการในขั้นต่อไป ฉะนั้น การที่จะตอบสนองความต้องการของมนุษย์ จึงมีความจำเป็นที่จะทราบว่า มนุษย์ผู้นั้นขาดอะไร จึงจะสามารถตอบสนองความต้องการของมนุษย์ผู้นั้นอย่างแท้จริง

จักรพงษ์ ไชยวงศ์ (2550) ความต้องการจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลมีพฤติกรรมแสวงหาสิ่งต่างๆ ซึ่งพฤติกรรมของมนุษย์ที่เกิดขึ้นนั้น เพราะมีความต้องการต่างๆ เป็นแรงขับ ผลักดันความต้องการทางกายภาพเป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ จะสนองความต้องการของตนที่เกิดขึ้นอย่างมีขั้นตอนและต่อเนื่อง เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นต้นแล้ว ความต้องการขั้นถัดไปก็จะเกิดขึ้นมาไม่มีวันสิ้นสุด จึงมีผลให้บุคคลเกิดการแสวงหาสิ่งอื่นๆ ต่อไปและมีการพัฒนาไปตามลำดับขั้น และจนท้ายสุด นั่นคือ การนำตนเองไปสู่ระดับสูงสุด โดยการพัฒนาศักยภาพของตนเอง รวมทั้งความต้องการทางด้านจิตใจ จะมีส่วนช่วยให้เกิดแรงขับในการพัฒนาศักยภาพของตนเองด้วย

โดยสรุป ความต้องการจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แสวงหาสิ่งต่างๆ เพื่อสนองความต้องการของตนที่เกิดขึ้นอย่างมีขั้นตอน และต่อเนื่อง เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองความต้องการนั้นขั้นต้นแล้ว ความต้องการขั้นถัดไปก็เกิดตามมาไม่มีวันสิ้นสุด เพื่อให้ตนเองสมปรารถนาตามที่ต้องการ นั่นคือ ความต้องการทางด้านสรีระ ความต้องการทางด้านความปลอดภัย ความต้องการทางด้านความรัก ความต้องการที่จะรู้สึกว่าตนเองมีค่าและเป็นที่ยอมรับนับถือของผู้อื่น จึงเป็นหลักการพื้นฐานในการปฏิบัติของมนุษย์ เพื่อให้ได้ในสิ่งที่ตนเองต้องการ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ

มนุษย์เมื่อมีความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ จะพยายามบำบัดความต้องการเหล่านั้นด้วยการชวนขาย เสริมสร้างให้ความต้องการนั้นประสบความสำเร็จ

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow, 1954 อ้างถึงในปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2547) ได้เห็นว่ามนุษย์ถูกกระตุ้นจากความปรารถนาที่ได้ครอบครอง ความต้องการเฉพาะอย่าง ซึ่งความต้องการนี้ เขาได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลได้ดังนี้ (Hick, 1967)

1. บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่ที่จูงใจของพฤติกรรมอื่นๆ ต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจึงเป็นที่จูงใจในพฤติกรรมของคนนั้น

3. ความต้องการของบุคคลจะเรียงลำดับชั้นความสำคัญ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไป

ลำดับความต้องการของบุคคลมี 5 ขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ เป็นความต้องการด้านพื้นฐานที่สุด เพื่อความมีชีวิตอยู่รอด ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ อุณหภูมิที่เหมาะสม เป็นต้น

2. ความต้องการความปลอดภัย เป็นความต้องการแสวงหาความปลอดภัยจากสิ่งแวดล้อม และความคุ้มครองจากผู้อื่น

3. ความต้องการความรักและการมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ ความรู้สึกว่าตนได้รับความรักและมีส่วนร่วมในการเข้าหมู่พวก

4. ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ เป็นความต้องการให้คนอื่นยกย่องให้เกียรติ และเห็นความสำคัญของตน

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการสูงสุดในชีวิตของตน เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับการทำงานที่ตนเองชอบหรือต้องการเป็นมากกว่าที่เป็นอยู่ในขณะนี้

ทฤษฎีของเฮอซเบิร์ก (Herzberg) เป็นอีกทฤษฎีหนึ่งที่พัฒนามาจากทฤษฎีความต้องการของ Maslow ที่กล่าวถึงความพอใจ และแรงจูงใจเป็นแรงขับให้เกิดพฤติกรรมต่างๆ ของบุคคลโดยปัจจัยตัวแรกคือ ตัวสร้างความพอใจ (Satisfiers) และปัจจัยตัวที่สองคือ ตัวสุขอนามัย (Hygienic) ซึ่งเรียกว่า ทฤษฎีปัจจัย 2 ประการของความพอใจและการจูงใจ (Two Factors Theory of Satisfaction and Motivation) และความจำเป็นที่ต้องจัดให้มีการพัฒนาบุคคลนั้น โทมัส (Tomas อ้างถึงในดำรงศักดิ์ ต่อประเสริฐ, 2544) ได้จำแนกความต้องการไว้ 3 ประเภท คือ

1. เป็นความต้องการที่ต้องการเพิ่มความสามารถในการทำงานที่ปฏิบัติอยู่
2. เป็นความต้องการที่จะเพิ่มพูนความรู้ให้มากขึ้น
3. เป็นความต้องการที่จะต้องพัฒนาทัศนคติ บุคลิกภาพในการทำงาน

ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, 1972 อ้างในปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2547) ได้คิดทฤษฎีความต้องการที่เรียกว่าทฤษฎีอีอาร์จี (ERG : Existence – Relatedness – Growth Theory) เป็นแนวคิดในกลุ่มที่สนใจศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจหรือสาเหตุแห่งพฤติกรรม อันส่งผลต่อการพัฒนาของบุคลากรในฐานะปัจเจกบุคคลหรือบุคลากรในองค์กร เป็นผลงานของ Clayton P. Alderfer (1992) ทฤษฎี ERG นี้ นับว่าเป็นแนวคิดที่พัฒนามาจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ซึ่งได้จำแนกลำดับขั้นของความต้อการไว้ 5 ขั้นดังได้กล่าวมาแล้ว แต่ Alderfer ได้มาจำแนกกลุ่มของความต้อการใหม่ออกได้เป็นสามประเภท กล่าวคือ (1) ความต้อการมีชีวิต เป็นความต้อการที่ตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่ต่อไป ได้แก่ ความต้อการทางร่างกายและความต้อการความปลอดภัย (Existence Needs = E) (2) ความต้อการมีสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่นเป็นความต้อการของบุคคลที่จะมีมิตรสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างอย่างมีความหมาย (Relatedness Needs = R) (3) ความต้อการเจริญก้าวหน้าเป็นความต้อการสูงสุด รวมถึงความต้อการได้รับการยกย่อง และความสำเร็จในชีวิต (Growth Needs = G) ซึ่งความต้อการทั้ง 3 กลุ่มตามแนวคิดของ Alderfer ดังกล่าว ที่ประกอบด้วย ความต้อการดำรงชีวิต (E) ความต้อการมีความสัมพันธ์กับคนอื่น (R) และความต้อการเจริญก้าวหน้า (G) นั้น หากพิจารณาในรายละเอียดแล้วจะเห็นได้ว่าสอดคล้องกับความต้องการของ Maslow โดยความต้อการเพื่อดำรงชีวิต คล้ายคลึงกับความต้อการทางร่างกายและความปลอดภัยของ Maslow ความต้อการด้านความสัมพันธ์ คล้ายคลึงกับความต้อการทางสังคมและความต้อการความรัก ความต้อการเจริญก้าวหน้า คล้ายคลึงกับความต้อการเกียรติยศชื่อเสียงและความสมหวังในชีวิต อย่างไรก็ตาม Alderfer ยังมีข้อโต้แย้งที่แตกต่างอย่างเห็นได้ชัดจากของ Maslow จำนวน 2 ประการ ประการแรก ทฤษฎีลำดับความต้อการของ Maslow มีด้วยกัน 5 ขั้น คือ โดยจะเรียงลำดับจากต่ำไปสูง

โดยขั้นที่ต่ำกว่าจะต้องได้รับการตอบสนองก่อน แต่ Alderfer ไม่เห็นด้วยเช่น บางกรณีที่คนปฏิบัติตามความต้อการในระดับที่สูงก่อนความต้อการในระดับที่ต่ำกว่า และบางกรณีเมื่ออยู่ในระดับที่สูงกว่า กลับมีความต้อการในระดับที่ต่ำกว่า เช่น คนที่ได้รับการยกย่องจากสังคมและประสบความสำเร็จในชีวิต บางครั้งก็กลัวในเรื่องความปลอดภัย ประการที่สอง ทฤษฎีลำดับความต้อการของ Maslow เน้นว่าเมื่อคนเราบรรลุความต้อการขั้นหนึ่งแล้วจะต้อการขั้นต่อไปที่ละขั้นจนครบ 5 ขั้นเรียงตามลำดับ แต่ Alderfer ไม่เห็นด้วย กล่าวว่า คนเรามีความต้อการพร้อมกันหลายๆ ขั้นได้ไม่ใช่ที่ละขั้นเหมือน Maslow เช่น คนเรามีความต้อการด้านร่างกายในขณะที่เดียวกันก็ต้อการความปลอดภัยและการยอมรับในสังคมและการได้รับการยกย่องหรือต้อการประสบความสำเร็จในชีวิต

Alderfer ไม่เชื่อว่าบุคคลต้องตอบสนองความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ในระดับของความ ต้องการ ก่อนที่จะก้าวหน้าไปสู่ระดับอื่น เขาพบว่าบุคคลจะได้รับการกระตุ้นโดยความต้องการAlderfer ยังขยาย ทฤษฎีมาสโลว์ โดยพิจารณาถึงวิธีการที่บุคคลมีปฏิกิริยาเมื่อเขาสามารถและไม่สามารถตอบสนองความ ต้องการของตนโดยพัฒนาหลักความก้าวหน้าในความพึงพอใจ (Satisfaction-Progression Principle) เพื่ออธิบายถึงวิธีการที่บุคคลมีความก้าวหน้ากับลำดับขั้นความต้องการเพื่อตอบสนองความต้องการใน ระดับต่ำกว่าและในทางตรงข้ามหลักของการถดถอยความตึงเครียด (Frustration-Regression Principle) ซึ่งอธิบายว่า เมื่อบุคคลที่ยังมีความตึงเครียดในการพยายามที่จะตอบสนองความต้องการในระดับสูงขึ้นเขา จะเลิกพยายามตอบสนองความต้องการและเปลี่ยนไปใช้ความพยายามที่จะตอบสนองในระดับต่ำกว่า ทฤษฎี ERG ระบุว่าบุคคลสามารถเปลี่ยนไปในระดับสูงขึ้นและต่ำลงของระดับความต้องการ ขึ้นกับว่าเขา สามารถตอบสนองความ ต้องการในระดับต่ำลงหรือความต้องการในระดับสูงขึ้นได้หรือไม่

ทฤษฎีความต้องการของเมอร์เรย์ (Murray, 1938 อ้างถึงในปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2547) ได้อธิบายว่า ความต้องการของบุคคลมีความต้องการหลายอย่างในเวลาเดียวกัน ความต้องการของบุคคลที่มีความสำคัญเกี่ยวกับการทำงาน มีอยู่ 4 ประการ คือ

1. ความต้องการความสำคัญ หมายถึง ความต้องการที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วง
2. ความต้องการมีความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่นโดยคำนึงถึงการยอมรับของเพื่อนร่วมงาน
3. ความต้องการอิสระ เป็นความต้องการที่เป็นตัวของตัวเอง
4. ความต้องการมีอำนาจ ความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือคนอื่น และต้องการที่จะควบคุมคนอื่นให้อยู่ในอำนาจของตน

ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของแมคคลีแลนด์ (McClelland, 1965 อ้างถึงใน ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2547) ได้เน้นความต้องการไว้ 3 ประเภท คือ

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการมีผลงานและบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา
2. ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Need for Affiliation) เป็นความต้องการมีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้อื่น
3. ความต้องการอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการมีอิทธิพล และครอบงำเหนือผู้อื่น

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2549) เห็นว่าความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของเรา และมีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก เลว-ดีพอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ไม่ให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ นั้น

จิตใส เกตุแก้ว (2556) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดีความรู้สึกรักชอบในสิ่งที่สอดคล้องกับความต้องการของตนเองความพึงพอใจก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจความเข้าใจอันดีต่อกัน และเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งช่วยให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จความรู้สึกนี้จะช่วยจูงใจให้เกิดความรักในงานโดยเฉพาะเมื่อบุคคลนั้นได้มีส่วนร่วมในนโยบายวัตถุประสงค์ของการทำงานในองค์การซึ่งทำให้มีความรู้สึกภาคภูมิใจมีความกระตือรือร้นมีความรู้สึกมั่นคงและมีความมุ่งมั่นที่จะอุทิศตนและทุ่มเทให้การทงานอย่างเต็มที่แล้วงานทุกอย่างจะดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

รัตนภรณ์ ศรีหาพล (2556) เห็นว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

หากกล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจ คือความรู้สึกที่อยู่ภายในจิตใจของมนุษย์ ซึ่งค่าของความรู้สึกนี้จะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์ โดยขึ้นอยู่กับการรับรู้และประสบการณ์ที่สั่งสมมาของแต่ละคน

2.2 องค์ประกอบของการเกิดความพึงพอใจ

เดิมคัทดี้ คทวณิช (2546) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการเกิดความพึงพอใจ ดังนี้

1) ความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการของร่างกายเป็นการตอบสนองความต้องการในปัจจุบันที่จำเป็นเพื่อ (1) การดำรงชีวิต (Existence Needs) ได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค (2) ความปลอดภัย เกิดความอบอุ่นและมั่นคงในชีวิต เป็นความต้องการระดับแรกของมนุษย์เมื่อได้รับการตอบสนองแล้วจะเกิดความต้องการองค์ประกอบอื่นต่อไป

2) ความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการของจิตใจเป็นแรงจูงใจในการตอบสนองความต้องการทางด้าน (1) ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Relatedness Needs) เช่น สมาชิกในครอบครัว หรือเพื่อนร่วมงาน เป็นความปรารถนาที่จะสร้างมิตรภาพหรือมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น หรือต้องการควบคุมผู้อื่น ความต้องการอำนาจ (Needs for Power) (2) ความต้องการทางสังคม (Social or Belonging Needs) ได้แก่ ความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมของสังคม ได้รับการยอมรับ ในสังคมได้รับการยกย่องหรือมีชื่อเสียง รวมถึงความสำเร็จความรู้ความสามารถ ความเป็นอิสระและเสรีภาพ และการเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย และ (3) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ ส่วนมากเป็นเรื่องการอยากจะเป็น อยากจะได้ตามความคิดของตนเอง แต่ไม่สามารถเสาะแสวงหาได้

3) ความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในการเรียนรู้ การเรียนรู้เกิดจากการสร้างความสัมพันธ์บางอย่างระหว่างสิ่งเร้ากับพฤติกรรมตอบสนอง กล่าวคือ เมื่อสถานการณ์หรือสิ่งที่เป็นปัญหาเกิดขึ้นร่างกายจะเกิดความพยายามที่จะแก้ปัญหานั้น โดยแสดงพฤติกรรมตอบสนองออกมาหลาย ๆ รูปแบบ ซึ่งบุคคลจะเลือกพฤติกรรมตอบสนองที่พอใจที่สุดไปเชื่อมโยงสิ่งเร้าหรือปัญหานั้น ทำให้เกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์เดิม ซึ่งประสบการณ์จะมีอิทธิพลต่อการรับรู้สถานการณ์และเกิดแรงจูงใจสู่เป้าหมาย เมื่อถึงเป้าหมายแล้ว จะเกิดความพึงพอใจ เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการของร่างกายและจิตใจจนเป็นที่พึงพอใจแล้วจะเกิดความต้องในการเรียนรู้ที่เกิดจากแรงจูงใจเพื่อสนองความต้องการสิ่งใหม่เพิ่มขึ้น ไม่ซ้ำสิ่งเดิม โดยที่บุคคลนั้นต้องมีความพร้อมทั้งทางร่างกายและจิตใจก่อนจึงจะมีความต้องการในการกระทำหรือปฏิบัติการเพื่อตอบสนองความต้องการนั้นๆ เมื่อได้ปฏิบัติแล้ว จะเกิดความพอใจ หากไม่ได้กระทำหรือปฏิบัติการเพื่อตอบสนองความต้องการจะเกิดความรำคาญใจ และหากบุคคลไม่พร้อม แต่ถูกบังคับให้กระทำหรือปฏิบัติการบางอย่างก็จะเกิดความ ไม่พอใจอาจกล่าวได้ว่า (1) ความพึงพอใจนำไปสู่การเรียนรู้เพื่อตอบสนองความต้องการจนเกิดความพึงพอใจ ทำให้เกิดแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้สูงขึ้น (2) ผลของการเรียนรู้นำไปสู่ความพึงพอใจ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและผลการเรียน จะถูกเชื่อมโยงด้วยปัจจัยอื่นๆ ผลการเรียนรู้ที่ดีจะนำไปสู่การตอบสนองความพึงพอใจในรูปของรางวัลหรือผลตอบแทน ทั้งที่เป็นผลตอบแทนภายใน (Intrinsic Rewards) หรือผลตอบแทนภายนอก (Extrinsic Rewards)

2.3 การสร้างความพึงพอใจ

การสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นในบุคคลอาจกล่าวโดยรวมได้ดังนี้ (สุนันทา เลาพันธ์, 2555)

- 1) จัดหาหรือให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายด้วยสิ่งที่มีคุณภาพตามความต้องการของบุคคล
- 2) อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสิ่งทีบุคคลต้องการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกันตามความสามารถ และมีการอำนวยความสะดวกตามความเหมาะสม
- 3) ในการส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ควรจัดแนวปฏิบัติที่เหมาะสมและท้าทายตามความสามารถของแต่ละบุคคล
- 4) เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในสังคมหรือในการวางแผนการดำเนินงาน ซึ่งเป็นแรงจูงใจในการทำงานประการหนึ่งที่น่าไปสู่การเกิดความพึงพอใจ
- 5) ให้การยกย่องชมเชยด้วยความจริงใจ
- 6) มอบความไว้วางใจให้รับผิดชอบมากขึ้น ให้อำนาจเพิ่มขึ้น เลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น
- 7) ให้ความมั่นคงและความปลอดภัย
- 8) ให้ความเป็นอิสระในการทำงาน
- 9) เปิดโอกาสให้เจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้มีโอกาสเข้าร่วมฝึกอบรม ศึกษาดูงานการหมุนเวียนงานและการสร้างประสบการณ์จากการใช้เทคโนโลยีต่างๆ
- 10) ให้เงินรางวัลหรือรางวัลตามลักษณะงาน
- 11) ให้โอกาสในการแข่งขันเพื่อความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานอันเป็นแรงกระตุ้นในแสวงหาแนวคิดใหม่ๆ สำหรับนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน

2.4 ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึก และความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณสมบัติของการบริการที่ผู้รับบริการต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ผู้รับบริการปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ก็ย่อมส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

3. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ

ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อการบริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้

2. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การเมื่อการบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการพนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้า ยิ่งๆ ขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการให้ใช้บริการต่อไป

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

2.5 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีปัจจัยสำคัญ ดังนี้

3.1) ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ

3.2) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับ หรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ

3.3) สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการยอม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ จึงเป็นเรื่องสำคัญ

3.4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยิน ข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก

3.5) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหาร การบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลัก ย่อมสามารถ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือ พนักงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมการบริการ และสนองบริการที่ ผู้รับบริการต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

3.6) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมี อิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ ที่เกี่ยวข้อง กับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายใน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจน การออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

3.7) กระบวนการบริการ ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การ ปฏิบัติงาน เช่น บริการมีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมี คุณภาพ

2.6 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับ และสิ่งที่ ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจ ไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการ จะประกอบด้วย องค์ประกอบ 2 ประการ คือ

(1) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ ว่า ผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภท ตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะ ของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ

(2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ ว่า วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะ เป็น

ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิริยา การตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อ ความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับ การสร้างความพึงพอใจให้กับ ผู้รับบริการด้วยมิติจิตของการบริการที่แท้จริง

2.7 แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

5.1) การตรวจสอบ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

5.2) การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน

5.3) การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีคุณภาพ

5.4) การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน

5.5) การนำกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติ และประเมินผล

การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจ ของผู้รับบริการการควบคู่ไปกับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยการสำรวจและตรวจสอบความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการในกระบวนการบริการและการจัดการงานบริการ เพื่อการกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง และกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้ปัญหาข้อบกพร่องของการให้บริการที่เกิดขึ้นในระบบบริการลดน้อยลง และนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

3. แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

3.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

Lewis and Bloom (1983 อ้างใน ชัชวาลย์ ทัดศิริช, 2552) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (delivering service quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

Crosby (1988 อ้างใน ชัชวาลย์ ทัดศิริช, 2552) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “service quality” นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบของต้องการของผู้รับบริการได้ด้วย

วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ (2543) คุณภาพการให้บริการ คือความสอดคล้องกันของความต้องการของผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอันทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และ ความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

3.2 การมีหัวใจบริการ (service mind)

ธีรวรรณ รุ่งเรือง (2552) อธิบายว่า หัวใจบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใสให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ติดต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ การที่บุคคลมีหัวใจบริการจะช่วยให้เกิดผลดีต่อคนอื่น ต่อตนเองและต่องานที่ทำ

ผลดีต่อคนอื่นในการให้บริการ คือ บริการมีความพึงพอใจ ผู้รับบริการทุกคนมีความต้องการตรงกันในการติดต่อรับบริการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของราชการหรือเอกชน คือ

(1) ต้องการความรวดเร็ว ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้นการให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย และใช้เวลาได้คุ้มค่า ในช่วงเวลาสั้นๆ สามารถทำงานได้หลายอย่าง ส่งผลให้ทำงานได้ปริมาณมากขึ้นและคุณภาพของงานดียิ่งขึ้น

(2) ประหยัดเงินและเวลา การให้บริการที่รวดเร็ว ช่วยให้ประหยัดเงิน เช่น แทนที่จะใช้เงินจ้างบุคคลทำงาน 3 วัน ก็เหลือ 2 วัน เนื่องผู้ใช้บริการทำงานด้วยน้ำใจ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ รวดเร็ว ทำให้การใช้จ่ายเงินน้อยลง เพราะงานเสร็จเร็วกว่าปกติ ทำให้ทุกฝ่ายประหยัดทั้งเงิน และเวลาอีกทั้งยังทำให้ผู้มารับบริการสามารถปฏิบัติงานอื่นได้อีก ดังนั้นจึงเพิ่มคุณค่าและรายได้ให้กับทุกฝ่าย

(3) เกิดความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการ ผู้มาติดต่อขอรับบริการ เมื่อผลลัพธ์เกิดขึ้นเร็วและด้วยน้ำใจบริการที่ดี จะสร้างสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและยินดีที่จะกลับมาติดต่อและมารับบริการอีกในครั้งต่อไป และยังสามารถนำผลที่เกิดขึ้นหรือความประทับใจที่มีไปบอกต่อเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่ง

เกิดผลดีต่อตนเอง หมายถึง ผู้ให้บริการจะได้รับผลจากการให้บริการด้วยการมีหัวใจบริการ คือ

(1) ความสำเร็จของงาน เมื่อผู้ให้บริการทำงานด้วยความรวดเร็ว และด้วยความเต็มใจที่รับผิดชอบจะทำให้งานประสบความสำเร็จได้รวดเร็ว ทำให้งานไม่คั่งค้าง และส่งผลให้ผู้มาติดต่อพึงพอใจ

ที่เห็นความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการและไม่ละทิ้งหรือหลงลืมงานได้ เมื่องานไม่คั่งค้างสุขภาพจิตในการทำงานก็ดี

(2) เกิดภาพสะท้อนที่ดีต่อบุคคลและองค์กร ที่เรียกว่า “ภาพลักษณ์” การให้บริการที่ดีจะสะท้อนเป็นภาพความสำเร็จ ความพึงพอใจ ผู้มาใช้บริการจะบอกต่อๆ ขยายออกไปอย่างน้อย 5 เท่า หรือบอกต่อถึงความประทับใจต่อคนอื่นๆ อีก 5 คน แต่ในทางตรงกันข้ามหากเกิดการไม่ประทับใจก็จะบอกความไม่ดีออกไปอีก 10 เท่า หรือ 10 คน

(3) มีกำลังใจ เนื่องจากให้บริการที่ดี จะได้ภาพสะท้อนที่ดี ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดี น้ำเสียงหรือการพูดจาจะเป็นไปด้วยบรรยากาศที่ดี ไม่มีการต่อว่า หรือใช้ถ้อยคำที่รุนแรง อันก่อให้เกิดผลกระทบตามมาในสิ่งที่ไม่ดี

(4) คิดสร้างงานต่อ เป็นไปตามหลักผลการทำดี ทำให้ผู้ปฏิบัติมีกำลังใจทำงานมากขึ้น เกิดขวัญกำลังใจดี ทำงานได้มากและมีคุณภาพ ผลตอบแทนจะมากตามไปด้วย ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ คิดสร้างงานต่อไป ซึ่งจะเกิดผลดีต่อตัวเอง

ผลที่เกิดต่องานในการบริการที่ดี คือ

(1) งานเป็นที่พึงพอใจ เพราะมาจากความตั้งใจของผู้ให้บริการ งานจึงมีคุณภาพ อีกทั้ง ยังจะเป็นการเพิ่มคุณค่าของงาน

(2) งานเกิดการพัฒนาต่อ เพราะมีผู้สนใจนำไปใช้ เนื่องจากผลงานที่บุคคลพึงพอใจเป็นเพียงส่วนหนึ่งและอีกส่วนหนึ่งคือการให้บริการที่ดี จะได้รับความพึงพอใจมากมาย

(3) งานช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ เพราะความสำเร็จจะทำให้เกิดความก้าวหน้า ขององค์กรที่ขึ้นอยู่กับผลผลิตหรือผลงาน ซึ่งเมื่อผลผลิตหรือผลงานได้รับการยอมรับ จะมีคนบอกต่อ และขยายการใช้บริการต่อ ทำให้งานสำเร็จ และมีความประทับใจจากการให้บริการ จะทวีความนิยมอย่างต่อเนื่อง องค์กรจะประสบความสำเร็จ ความสำเร็จขององค์กรจะเกี่ยวเนื่องเริ่มตั้งแต่ผลผลิต การให้บริการ การนำไปใช้เกิดผลดี ประทับใจ และการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา จะเป็นสายใยเชื่อมโยงให้เกิดความสำเร็จยิ่งๆ ขึ้นต่อไป

3.2 องค์ประกอบที่สำคัญของการมีหัวใจบริการ คือ

(1) การจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักรอ

(2) การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าต่างบานแรกของหัวใจในการให้บริการคือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ “เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้เกิดความประทับใจต่อผู้รับบริการกลับไป” ความรู้สึกนี้ จะสะท้อนมาสู่สภาพที่

ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือว่าเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ผลความสำเร็จขององค์กร อย่าลืมว่า “การยิ้ม คือ การเปิดหัวใจบริการที่ดี”

(3) ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ ด้วยการเริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อด้วยการซักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร เมื่อรับงานแล้วต้องทำให้สำเร็จโดยเร็วและเกิดความสะดวก เมื่อผู้ติดต่อมาที่เดียวหรือแห่งเดียวสามารถประสานได้ทุกจุด ความรวดเร็วและความเต็มใจถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ ถ้าหากไม่สามารถทำได้รวดเร็วด้วยข้อระเบียบ หรือขั้นตอนใดก็ตาม ก็ต้องชี้แจงด้วยถ้อยคำ หรือภาษาที่แสดงถึงความกังวล ความตั้งใจจะช่วยเหลือจริงๆ แต่ไม่สามารถทำได้เพราะมีข้อขัดข้อง หรือความจำเป็นตามระเบียบ

(4) การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับ หรือการรับโทรศัพท์ ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไป ไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือการโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อน แล้วแสดงออกทางวาจา

(5) การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังที่จะได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่

(6) การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยี หมายถึง เครื่องมือ และเทคนิควิธีการให้บริการ เช่นการติดประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรทราบเพื่อช่วยให้บริการ คือ การสร้างน้ำใจให้บริการให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่มีหน้าที่โดยตรงแต่เป็นเรื่องของทุกคนต้องช่วยกันทำหน้าที่ให้บริการ นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยี เช่น Website ต่างๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูลข่าวสารจะช่วยเสริมให้บริการเป็นไปด้วยดี

(7) การติดตามประเมินผล และมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ การบริการควรมีการติดตามและประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วงๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข ส่วนมาตรการประกันคุณภาพ คือ การกำหนดมาตรฐานการให้บริการว่าจะปรับปรุงการให้บริการอย่างไร เช่น งานจะเสร็จภายใน 3 ชั่วโมง หรือภายใน 1 วัน เป็นต้น ดังนั้น ผู้ที่จะทำงานด้านบริการได้ดี ต้องมีหัวใจการให้บริการ เพราะทำให้ผู้อื่นมีความสุขและตนเองก็เกิดสุขด้วย ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของอาชีพของท่าน รวมถึงองค์กร ภาพลักษณ์รวมของหน่วยงาน

3.3 เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

กรอนรูส ได้กล่าวถึง เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

(1) การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะ ในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

(2) ทักษะคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

(3) การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

(4) ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับตกลงกัน

(5) การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ทันที่ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

(6) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์การที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้ จากเกณฑ์ 9 ประการดังต่อไปนี้

- (1) การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้รับบริการ
- (2) ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
- (3) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
- (4) การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน
- (5) ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ
- (6) คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ

- (7) ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ
- (8) ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
- (9) ความรวดเร็วในการให้บริการ

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมมองของการพิจารณา แต่กระนั้น เป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญ ซึ่งผู้บริหารขององค์การพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์การที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด

3.4 การวัดคุณภาพการให้บริการ

การวัดคุณภาพของบริการ จะพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ประการหลักเป็นสำคัญ และถ้าสามารถทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริงจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการ และนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการเป็นลำดับตัวแปรหลัก 10 ตัวแปร ที่ซีแอมล์ พาราซูรามาน และคณะ ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้ชี้วัดคุณภาพการให้บริการ และได้ให้ความหมายของมิติหรือมุมมองของคุณภาพการให้บริการไว้กล่าวคือ

มิติที่ 1 ลักษณะของการบริการ (appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ

มิติที่ 2 ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่เป็นไปตามคำมั่นสัญญาได้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

มิติที่ 3 ความกระตือรือร้น (responsiveness) หมายถึง การที่องค์การที่ให้บริการแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการผู้รับบริการอย่างเต็มที่ทันทีทันใด

มิติที่ 4 สมรรถนะ (competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

มิติที่ 5 ความมีไมตรีจิต (courtesy) หมายถึง มีอัธยาศัยนอบน้อม มีไมตรีจิตที่เป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และมีความเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติการให้บริการ

มิติที่ 6 ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความสามารถในด้านการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและสุจริตของผู้ให้บริการ

มิติที่ 7 ความปลอดภัย (security) หมายถึง สภาพที่บริการปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยหรือปัญหาต่างๆ

มิติที่ 8 การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวก ไม่ยุ่งยาก

มิติที่ 9 การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ และการสื่อความหมาย

มิติที่ 10 การเข้าใจผู้รับบริการ (understanding of customer) ในการค้นหาและทำความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งการให้ความสนใจต่อการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

3.5 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ เป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการที่เขาจะได้รับเมื่อเขาไปใช้บริการ หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จะแสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการมีน้อย หากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แสดงว่า มีคุณภาพในการให้บริการ และผู้รับบริการมีความประทับใจ ย่อมแสดงว่า การให้บริการนั้นมีคุณภาพสูงหรือมีคุณภาพในการให้บริการสูง

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

1) ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ

จากแนวคิดของนักวิชาการ ความคาดหวังในเรื่องคุณภาพในการให้บริการนี้ มีระดับที่แตกต่างกันออกไปโดยยึดเอาเกณฑ์การพิจารณาความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการได้กล่าวคือ ในระดับต้น หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จะแสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการมีน้อย ในระดับที่สอง หากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แสดงว่า มีคุณภาพในการให้บริการ และในระดับที่สาม หากผู้รับบริการมีความประทับใจย่อมแสดงว่า การให้บริการนั้นมีคุณภาพสูงหรือมีคุณภาพในการให้บริการสูง

ซีแฮมล์พาราซุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1988) ได้เสนอตัวแบบ SERVQUAL เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการจากความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อบริการที่เขาได้รับ โดยเสนอความเห็นว่าคุณภาพหมายถึง ความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภค โดยความคาดหวังของบริการนี้ไม่ได้นำเสนอถึงการคาดการณ์ว่าผู้ให้บริการอาจจะให้บริการอย่างไร แต่เป็นเรื่องที่พิจารณาว่า ผู้ให้บริการควรให้บริการอะไรมากกว่า กล่าวโดยสรุปแล้ว ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของผู้รับบริการที่อันที่จะได้รับบริการจากหน่วยงานหรือองค์การที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ โดยความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ ย่อมมีระดับที่แตกต่างกันไป มากบ้างน้อยบ้างขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ความต้องการส่วนบุคคล การได้รับคำบอกเล่าประสบการณ์ที่ผ่านมา เป็นต้น ความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ หากได้รับการตอบสนองหรือได้รับบริการที่ตรงตามคาดหวังแล้ว ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพในการให้บริการของผู้ให้บริการ

ซีแอมล์พาราซูรามาน และเบอร์รี่ ได้กำหนดปัจจัยที่เป็นตัวกำหนด (determiner) ความคาดหวังของผู้รับบริการไว้ 4 ประการ ดังนี้ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990: 19)

ประการแรก การบอกแบบปากต่อปาก (word-of-mouth communication) ความคาดหวังที่เกิดจากการบอกเล่าปากต่อปาก หมายถึง ความคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าที่รับทราบจากคำแนะนำของเพื่อน หรือญาติสนิทที่เคยไปรับบริการในสถานที่แห่งนั้นมาก่อน และพบว่ามีการให้บริการเป็นอย่างดีอันทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังที่จะได้รับบริการเช่นนั้น

ประการที่สอง ความต้องการส่วนบุคคล (customer' s personal needs) ซึ่งอาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคลอยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้

ประการที่สาม ประสบการณ์ในอดีต (past experience) ความคาดหวังอันเกิดจากประสบการณ์ในอดีต มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับ และมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ ทั้งนี้ ประสบการณ์นั้นอาจจะเป็นประสบการณ์ที่สร้างความประทับใจหรือความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจก็ได้

ประการที่สี่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ (external communication) เป็นความคาดหวังที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้รับบริการ เป็นทั้งการสื่อสารทางตรงและการสื่อสารทางอ้อม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้รับบริการ เช่น การให้บริการด้วยความจริงใจ ตรงต่อเวลา เป็นต้น

เทนเนอร์และเดอโตรี (Tenner and Detoro, 1992: 68-69) ได้เสนอถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการรับบริการของผู้รับบริการไว้เช่นกัน ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ผู้รับบริการ มีความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตนได้รับการตอบสนองหรือบรรลุผลอย่างครบถ้วน และมีแนวโน้มที่จะยอมรับการให้บริการนั้นโดยทำการเปรียบเทียบกับประสบการณ์จริงที่เคยได้รับ ก่อนที่จะชำระค่าบริการเสมอ ซึ่งผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับการที่ตอบสนองต่อความต้องการของเขา ดังนั้น ในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการ จึงจะต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายความคาดหวังของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบด้วย

1. ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ
2. ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ
3. ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน กล่าวโดยสรุป คุณภาพการให้บริการ เป็นเรื่องของการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ นอกจากนี้จะมีมิติหรือครอบคลุมถึงเรื่องต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นความพร้อมในการให้บริการ การสื่อสารระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ ความเป็นธรรมและอื่น ๆ รวมถึงการรักษาความลับสัญญาขององค์กรหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการด้วย

โดยทั่วไปการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการหรือคุณภาพของการบริการ จะผูกพันหรือยึดโยงกับความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อ 2 สิ่งคือ

1) การรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ (technical quality of outcomes) ซึ่งเป็นเรื่องของผลงานหรือบริการที่ผู้รับบริการได้รับ และคุณภาพของกระบวนการบริการ (functional quality of process) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในแต่ละสถานการณ์และพฤติกรรมกรรมการบริหารที่ผู้ให้บริการแสดงออกมา

2) การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ ในเชิงทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม การรับรู้หมายถึงสามารถอธิบายได้อย่างสั้นๆ คือ วิธีการที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบๆ ตัวของบุคคล ฉะนั้นบุคคล 2 คนอาจมีความคิดต่อตัวกระตุ้นอย่างเดียวกันภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน แต่บุคคลทั้ง 2 อาจมีวิธีการยอมรับถึงตัวกระตุ้น (recognize) การเลือกสรร (select) การประมวล (organize) และการตีความ (interpret) เกี่ยวกับตัวกระตุ้นดังกล่าวไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตาม ยังขึ้นกับพื้นฐานของกระบวนการของบุคคลแต่ละคนเกี่ยวกับความต้องการ ค่านิยม การคาดหวัง และปัจจัยอื่นๆ ทั้งนี้ มิติของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ (the definition and dimensions of perceived service quality) นักวิชาการเห็นพ้องกันว่าประกอบไปด้วย

(1) เวลา หมายถึงเวลาของการตัดสินใจว่าจะใช้บริการเมื่อใดหรือในช่วงใด

(2) เหตุผล ในการตัดสินใจใช้บริการนั้น เป็นการตัดสินใจที่ผู้ใช้บริการเปรียบเทียบกับประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่ได้ลงไป

(3) การบริการ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จึงต้องมีการประเมินหรือการวัดคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการหรือลูกค้า

(4) เนื้อหา โดยคุณภาพการให้บริการครอบคลุมถึงความรู้ (cognitive) ความรู้สึก

(affective) และแนวโน้มของพฤติกรรม (behavioral) ของผู้รับบริการ

(5) บริบท (context) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบริการหรือปัจจัยสถานการณ์

(6) การรวม (aggregation) โดยที่พฤติกรรมการใช้บริการนั้น จะได้รับการพิจารณาว่าเป็นเรื่องของการทำธุรกิจ หรือความต้องการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

3) ประสบการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ ประสบการณ์ในอดีตที่เกี่ยวกับการรับบริการในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผลหรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการ

โดยสรุป คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องเน้นคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เพื่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

4. แนวคิดเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)

4.1 ที่มาและความสำคัญของศูนย์ราชการสะดวก

1. การประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2558 นายกรัฐมนตรี ได้มอบนโยบายให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง จัดให้มี “ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)” เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ

2. พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ได้กำหนดเกี่ยวกับการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนไว้ใน 2 มาตรา ดังนี้ มาตรา 7 วรรคสี่ กำหนดว่า “เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้ส่วนราชการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำขอและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ ตาม กฎหมายว่าด้วยการอนุญาตไว้ ณ ที่เดียวกันตามแนวทางที่ ก.พ.ร. กำหนด” มาตรา 14 วรรคหนึ่ง ในกรณีจำเป็นและสมควรเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้คณะรัฐมนตรีมีมติจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาต เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับคำขอตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตขึ้น

3. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ที่สำคัญประการหนึ่ง กำหนดให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่อลดระยะเวลาของประชาชนในการมาติดต่อราชการโดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อส่วนราชการหลายแห่งเพื่อดำเนินการในเรื่องเดียวกัน และประชาชนสามารถติดต่อสอบถามงานที่เกี่ยวข้อง ณ ที่แห่งเดียวได้ในทุกเรื่อง ดังนั้น ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ให้คำนึงถึงความต้องการ การอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก เพื่อให้ศูนย์ราชการสะดวก มีการให้บริการที่เป็นไปตามนโยบายของนายกรัฐมนตรี และมีมาตรฐานเดียวกัน จำเป็นต้องกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการติดตามประเมินผลการดำเนินการเพื่อนำไปสู่การรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกต่อไป

4.2 นิยามศัพท์

ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เป็นหน่วย/จุดบริการที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการให้คำแนะนำและการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่น ความประทับใจให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการรูปแบบการบริการของศูนย์ราชการ

สะดวก (GECC) เป็นการบริการที่สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ราชการ โดยอาจจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวก ขึ้นมาใหม่ หรือพัฒนาการบริการของศูนย์บริการประชาชนที่ทุกหน่วยงานมีการจัดตั้งไว้อยู่แล้ว (เช่น ศูนย์บริการร่วมกระทรวงศูนย์ช่วยเหลือสังคม (OSCC) ศูนย์ดำรงธรรม ศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นต้น) โดยการเพิ่มคุณลักษณะของศูนย์ราชการสะดวกในการให้ ประชาชนที่ไปขอรับบริการจากรัฐได้รับความสะดวกมากขึ้น

4.3 แนวทางและวัตถุประสงค์ของการจัดทำเกณฑ์ศูนย์ราชการสะดวก

1. เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวกมีมาตรฐานเดียวกัน สามารถบรรลุจุดมุ่งหมายในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
2. เพื่อให้ส่วนราชการมีแนวทางที่เป็นบรรทัดฐานในการพัฒนาและยกระดับการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจนและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
3. เพื่อเป็นเครื่องมือในการประเมินผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก ที่นำไปสู่การพัฒนาปรับปรุง และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับส่วนราชการ

4.4 จุดมุ่งหมายและคุณลักษณะของศูนย์ราชการสะดวก

การให้บริการของทุกหน่วยงานของรัฐ ต้องมีความสะดวกมีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ

ซึ่งคุณลักษณะของศูนย์ราชการสะดวกมีดังนี้

1. เป็นการบริการที่ให้ความช่วยเหลือ หรืออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการติดต่อราชการ โดยเฉพาะกลุ่มผู้รับบริการที่มาติดต่อครั้งแรก
2. เป็นการบริการที่สนับสนุนให้การติดต่อราชการมีความง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการขอรับบริการ เช่น การให้ข้อมูลข่าวสารของทุกหน่วยงานทั้งที่อยู่ในสังกัดเดียวกันและ/หรือต่างสังกัดได้รับการประชาสัมพันธ์ให้เข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ การสร้างแนวปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้ให้บริการมีจิตสาธารณะ/จิตบริการ การมีช่องทางการขอรับบริการที่หลากหลาย การมีแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ไม่ยุ่งยากและมากเกินไป เป็นต้น
3. เป็นการบริการที่สามารถพัฒนาไปสู่การบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) ณ จุดเดียวได้
4. เป็นการบริการที่สามารถจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหาได้ ดังนั้น ภายใต้อำนาจของศูนย์บริการต่าง ๆ ที่หน่วยงานได้จัดตั้งไว้แล้วเดิม ควรจะพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นเพื่อให้ครอบคลุมถึงการเป็นศูนย์ราชการสะดวกด้วย กล่าวคือ อาจมีการพัฒนาโครงสร้าง ICT การพัฒนาช่องทางการติดต่อ เช่น รัฐบาลได้เปิดให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนผ่านสายด่วนของรัฐบาล 1111 เป็นต้น หรือ การ

พัฒนาการบริการให้เป็นแบบ Online มากขึ้น โดยมีมุมมองที่สำคัญของการให้บริการของศูนย์ราชการ สะดวก (GECC) 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านสถานที่ ต้องเข้าถึงง่าย และสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ไม่สร้างภาระให้แก่ประชาชน
2. ด้านบุคลากร ต้องมีจิตบริการ (Service Mind) การบริการมีคุณภาพและประสิทธิภาพ
3. ด้านงานที่ให้บริการ ต้องสนองตอบความต้องการขั้นตอนการขอรับบริการของประชาชน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความง่ายต่อเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
4. ด้านอื่น ๆ ตามความเหมาะสม ตามภารกิจโดยทุกๆ ด้าน ต้องมีมาตรฐานในการบริการประชาชน

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อรุณ ไชยนิศย์ (2563) การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี วิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจด้านการขั้นตอนให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเทศบาลเมืองบางคูรัด 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด เป็นวิจัยแบบปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องที่ใช้คือ แบบสอบถามและสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการและหัวหน้าหน่วยงานผู้ให้บริการ รวมจำนวน 21 คน และการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม กลุ่มประชาชนจำนวน 400 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างในการแบ่งชั้นภูมิตามหมู่บ้านที่อยู่ของผู้รับบริการ เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถามที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ใช้ค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจการให้บริการในเทศบาลเมืองบางคูรัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด 2) ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีให้ในเทศบาลเมืองบางคูรัด จำนวน 6 งาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำแนกตามงาน ดังนี้ 2.1) งานด้านโยธการขออนุญาตปลูกสร้างบ้าน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ (\bar{X} = 4.79) 2.2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ (\bar{X} = 4.84) 2.3) งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ (\bar{X} = 4.85), 2.4) งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ (\bar{X} = 4.78) 2.5) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ (\bar{X} = 4.82) และ 2.6) งานกู้ชีพฉุกเฉิน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ (\bar{X} = 4.80) และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการติดต่อบริการจากผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.81)

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง จังหวัดตรัง (2562) การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากเทศบาลนครตรัง ประจำปีงบประมาณ 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลนครตรังในด้านต่าง ๆ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการที่พักอาศัยหรือสถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ในเขตบริการของเทศบาลนครตรัง จำนวน 375 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงปลาย (46-60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่าและประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพค้าขายมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วงไม่เกิน 5,000 บาท ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 4 งานประกอบด้วย งานทะเบียน งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานสวัสดิการสังคม และงานสาธารณสุข ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับคือ 1) งานทะเบียน 2) งานสวัสดิการสังคม 3) งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และ 4) งานสาธารณสุขและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ สิ่งอำนวยความสะดวก ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ด้านงานทะเบียน พบว่า เจ้าหน้าที่บริการได้รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 2.38 ของงานบริการทั้งหมด ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ไฟส่องสว่างข้างทางเสีย ดำเนินการแก้ไขช้า รวมถึงเพิ่มเติมในหลาย ๆ จุด คิดเป็นร้อยละ 7.15 รองลงมา คือการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลน้อยกว่าเมื่อก่อนมาก และควรประชาสัมพันธ์ประกาศข่าวให้ทั่วถึงยิ่งขึ้น / ต้องการให้ขุดลอกคูน้ำเวลาฝนตกหนักน้ำระบายไม่ทัน / ถนนบางสายสกปรก มีขยะริมทาง คิดเป็นร้อยละ 4.76 ของแต่ละประเด็น และไฟจราจรบางจุดเสียบ่อยครั้ง ควรรีบดำเนินการแก้ไข / แก้ไขการจราจรบางช่วงที่ติดขัดโดยเฉพาะเวลาฝนตก หรือชั่วโมงเร่งด่วน / ถังขยะในชุมชนไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 2.38 ของแต่ละประเด็น ด้านสวัสดิการสังคม พบว่า ได้รับเงินตรงเวลาทุกเดือน เรื่องเงินสวัสดิการผู้สูงอายุที่อยู่แล้ว คิดเป็นร้อยละ 19.05 รองลงมา คือ ช่องทางในการติดต่อระหว่างผู้สูงอายุบางกลุ่มกับเจ้าหน้าที่เป็นไปได้อย่าง เนื่องจากผู้สูงอายุบางคนเดินทางลำบากต้องอยู่ติดบ้าน ไม่ทราบข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 7.15 ต้องการให้มีสวัสดิการอื่น ๆ เสริม / เจ้าหน้าที่บริการให้คำแนะนำดี/ ช่องทางในการสื่อสารมีความเหมาะสม ได้รับข่าวสารคนพิการผ่านช่องทางกลุ่มไลน์คิดเป็นร้อยละ 4.76 ของแต่ละประเด็น และต้องการให้มีการจัดสถานที่จำหน่ายสินค้าจำเป็นให้กลุ่มผู้สูงอายุในชุมชน / บางเดือนโอนเงินไม่ตรงเวลา / เทศบาลไม่ค่อยมีกิจกรรมให้ประชาชนได้เข้าร่วม / เทศบาลไม่เข้าถึงประชาชน / ยังไม่ได้รับข้อมูลที่เพียงพอ เช่น ต้องการทราบเรื่องเงินที่ได้รับว่าทำไมได้ 700 บาท เพราะอายุ 80 ปีแล้ว คิดเป็นร้อยละ 2.38 ของแต่ละประเด็นและด้านสาธารณสุข พบว่า การประชาสัมพันธ์ข่าวสารยังไม่ทั่วถึง เช่น การประชาสัมพันธ์ตามบ้านหากไม่มีใครอยู่ควรใช้วิธีส่งเป็นจดหมายหรือมีใบปลิวแทน ไม่ใช่เข้าไป หรือการแจ้งเฉพาะคนที่รู้จักเท่านั้น คิดเป็นร้อย

ละ 7.15 รองลงมา คือ พื้นที่ในสาธารณสุขศับแคบ ควรปรับปรุงให้กว้างขวางขึ้นคิดเป็นร้อยละ 4.76 และสาธารณสุขมีหลายศูนย์สะดวกในการใช้บริการ / ช่วงเช้าควรรักษาคนข้างเยอะ ผู้สูงอายุรอ คิวนาน ต้องไปเช้ามาก คิดเป็นร้อยละ 2.38 ของแต่ละประเด็น

กรมป่าไม้ (2562) รายงานการประชุมคณะทำงานพัฒนาคุณภาพงานบริการประชาชนของให้เป็นไปตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2562 ครั้งที่ 2/2562 ดำเนินการสำรวจช่วงเดือนตุลาคม – พฤศจิกายน 2562 ตามเกณฑ์ประเมินที่ 2 ด้านคุณภาพ การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยกำหนดให้มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการซึ่งต้องครอบคลุม 6 ประเด็น คือ ประเภทงานบริการ วันและเวลาเปิดให้บริการ สถานที่ให้บริการ ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ ตลอดจนรับฟังความคิดเห็น และมีการวิเคราะห์ผลสำรวจเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการต่อไป จากการสำรวจสรุปผลดังนี้มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 379 คน โดยผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชายมากที่สุด จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4 อายุระหว่าง 41-50 ปี มากที่สุด จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มากที่สุดจำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 และตอบในนามประชาชนทั่วไป มากที่สุด จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 55.7 สรุปผลภาพรวม ผู้รับบริการมีความต้องการและความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) กรมป่าไม้ครอบคลุม 6 ประเด็น คือ ประเภทงานบริการ วันและเวลาเปิดให้บริการ สถานที่ให้บริการ ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนั้น จึงเห็นควรนำผลวิเคราะห์การประเมินแบบสอบถาม ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ไปพิจารณาใช้เป็นแนวทางการดำเนินการศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของกรมป่าไม้ และคัดเลือกงานบริการที่ประชาชนมีความต้องการที่จะใช้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ ศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของกรมป่าไม้เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อไป

สุธินี อัทธากร (2561) ประสิทธิภาพในการบริหารงานของเทศบาลเมืองในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง : การประเมินจากประชาชนผู้รับบริการและสมาชิกในองค์การ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิผลในการบริหารงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ร้อยเอ็ด และมหาสารคาม 2) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ร้อยเอ็ด และมหาสารคาม 3) เปรียบเทียบระดับประสิทธิผลและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของเทศบาลเมืองจากการประเมินของประชาชนผู้รับบริการ และสมาชิกในองค์การของเทศบาล และ 4) พัฒนาข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ร้อยเอ็ด และมหาสารคาม โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือวิจัยคือแบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่ที่ทำการศึกษ จำนวน 123,224 คนข้าราชการและพนักงานเทศบาลที่สังกัดเทศบาลที่ทำการศึกษา 350 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้รับบริการและข้าราชการและพนักงานเทศบาลในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ร้อยเอ็ด และมหาสารคาม จำนวน 586 ตัวอย่าง แบ่งเป็นประชาชน จำนวน 399 ตัวอย่าง ข้าราชการและพนักงานเทศบาล จำนวน 187 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุ (Multiple Regression Analysis: MRA) ผลการศึกษา พบว่า ระดับประสิทธิผลของการบริหารงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มหาสารคาม และร้อยเอ็ด จากการประเมินของประชาชนผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยด้านที่มีประสิทธิผลในการบริหารงานของเทศบาลฯ มากที่สุด คือ ระดับคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนโดยรวม รองลงมาคือ ด้านประโยชน์สาธารณะที่เทศบาลเมืองได้ทำให้เกิดขึ้นและด้านความร่วมมือของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานเทศบาล ตามลำดับ ส่วนผลการประเมินของข้าราชการและพนักงานเทศบาลฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีประสิทธิผลในการบริหารงานของเทศบาลฯ มากที่สุด คือ ด้านความร่วมมือของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานเทศบาล รองลงมาคือ ระดับคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนโดยรวม และด้านประโยชน์สาธารณะที่เทศบาลเมืองได้ทำให้เกิดขึ้น และพบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของเทศบาลเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ภาวะผู้นำ สิ่งจูงใจ ความสามารถในการสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ รวมตลอดถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการองค์กร ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานและความสามารถในการจัดการความขัดแย้ง ข้อค้นพบยืนยันประโยชน์และแนวทางของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ องค์ความรู้ทางรัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีทางเลือกสาธารณะ และการศึกษาภาวะผู้นำที่เปลี่ยนแปลงจากการศึกษาแบบแยกส่วนมาสู่การศึกษาแบบองค์รวม โดยควบคู่ไปกับองค์การและนำไปสู่ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเทศบาล โดยเน้นการพัฒนาภาวะผู้นำแบบธรรมาภิบาล การสร้างสิ่งจูงใจให้กับประชาชนผู้รับบริการและสมาชิกในองค์กร การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในองค์กร การพัฒนาบุคลากร และการจัดการความขัดแย้ง

วิจิตร วิชัยสาร, อรทิณี ทวยนาค, พรภัทร์ หวังดี และ ธนพล สราญจิตร (2561) ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอร้อยเอ็ดบุรี จังหวัดปทุมธานี (ประจำปีงบประมาณ 2560) โดยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ งานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอร้อยเอ็ดบุรี จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ 2560 (2) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมือง บึงยี่โถ อำเภอร้อยเอ็ดบุรี จังหวัดปทุมธานี (3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนางานบริการที่เป็นภารกิจหลัก ของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอร้อยเอ็ดบุรี จังหวัดปทุมธานี ซึ่งการศึกษารั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่ม ตัวอย่างที่ทำการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลบึงยี่โถ โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยวิธีของ Taro Yamane สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD). ผลการวิจัย พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.00 มีอายุ ระหว่าง 51-60 ปี ร้อยละ 22.00 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช./ปวส. ร้อยละ 38.80 ประกอบ

อาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 21.00 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 28.00 โดยกลุ่มประชากรตัวอย่างส่วนมากมาใช้บริการสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ร้อยละ 32.00 (2) ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานีในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($x=4.59$, $SD=.501$) โดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด ($x=4.63$, $SD=.493$) คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($x=4.63$, $SD=.482$) คิดเป็นร้อยละ 92.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($x=4.54$, $SD=.517$) คิดเป็นร้อยละ 90.80 และด้านช่องทางการให้บริการ ($x=4.56$, $SD=.513$) คิดเป็นร้อยละ 91.20 ตามลำดับ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

โครงการสำรวจและศึกษาความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและประเมินผลการทำงานระหว่างและหลังดำเนินการ ณ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2565 คณะผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 วิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล
- 3.5 ระยะเวลาในการดำเนินงานการศึกษาวิจัย
- 3.6 แนวทางการนำเสนอข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

1. ประชากรที่ใช้ในการสำรวจและศึกษาความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและประเมินผลการทำงานระหว่างและหลังดำเนินการ ณ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2565 คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 130,094 คน แบ่งเป็นเพศชาย 62,834 คน และเพศหญิง 67,260 คน จำนวน 60,977 ครัวเรือน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2564 จากกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครอุดรธานี) และประชาชนนอกเขตพื้นที่เทศบาลนครอุดรธานี ที่มารับบริการ ณ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2565

2. กลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ดังนั้น ขนาดของกลุ่มเป้าหมายสามารถคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดกลุ่มเป้าหมายของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 99 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 1 (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549, หน้า 74) ซึ่งสูตรในการคำนวณที่ใช้คำนวณหากกลุ่มตัวอย่าง คือ

สูตร

$$n = P (1-P) Z^2 / E^2$$

เมื่อ

n แทน ขนาดกลุ่มเป้าหมาย

P แทน สัดส่วนของประชากรที่กำลังสุ่ม .01

Z แทน ระดับความเชื่อมั่นที่กำหนดไว้ Z ค่าเท่ากับ 2.58 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 (ระดับ .01)

E แทน ค่าความผิดพลาดสูงสุดที่เกิดขึ้น เท่ากับ .01

แทนค่าในสูตรการคำนวณ

$$n = 0.01 (1-0.01)(2.58)^2 / (0.01)^2$$

$$n = 658.98$$

จากการคำนวณขนาดของตัวอย่างที่ได้เท่ากับ 658.98 เพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์ครบถ้วน คณะผู้วิจัยจึงได้ทำการเพิ่มกลุ่มตัวอย่างเป็นทั้งสิ้น จำนวน 1,600 กลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้เกิดความครอบคลุมในทุกลักษณะงานให้บริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี ทั้งนี้ การเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างให้มีมากกว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่กำหนดไว้ จะทำให้อำนาจการทดสอบ (Power of test) สูงขึ้น (Gravetter and Wallnau, 2007) อ้างถึงใน ชัยวิจิตต์ เขียวชนะ, สิทธิพงศ์ วัฒนานนท์ สกกุล และ ประวีณา เอี่ยมยี่สุน, 2553: 5) คณะผู้วิจัยซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในเทศบาลนครอุดรธานีแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยจะต้องเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เคยมาใช้บริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี ดังรายละเอียดตามตาราง

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี
เทศบาลนครอุดรธานี

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	745	46.56
หญิง	855	53.44
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	89	5.56
21 – 30 ปี	220	13.75
31 – 40 ปี	312	19.50
41 – 50 ปี	418	26.13
51 – 60 ปี	333	20.81
60 ปีขึ้นไป	228	14.25
ระดับการศึกษา		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	78	4.88
ประถมศึกษา	225	14.06
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)	417	26.06
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) / ปวช,	358	22.38
อนุปริญญา / ปวส.	54	3.37
ปริญญาตรี	387	24.18
สูงกว่าปริญญาตรี	75	4.69
อื่นๆ	6	0.38

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพสมรส		
โสด	412	25.75
สมรส	886	55.38
หม้าย	107	6.68
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	195	12.19
อาชีพหลัก		
เกษตรกร	113	7.06
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	388	24.25
รับจ้าง	410	25.63
นักเรียน/นักศึกษา	189	11.82
พนักงานบริษัท	287	17.93
อาชีพหลัก (ต่อ)		
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	128	8.00
อื่น ๆ เช่น ไม่ได้ประกอบอาชีพ แม่บ้าน ว่างาน	85	5.31
ที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้าน		
ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี	923	57.69
นอกเขตเทศบาล	677	42.31
รวม	1,600	100.00

ตารางที่ 2 ความถี่ในการเข้ารับบริการของกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการ ณ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาติ นครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความถี่ในการเข้ามาใช้บริการศูนย์แห่งการบริการนานาชาติ นครอุดรธานี		
1 – 2 ครั้งต่อปี	519	32.44
3 – 4 ครั้งต่อปี	835	52.19
5 – 6 ครั้งต่อปี	112	7.00
มากกว่า 6 ครั้งต่อปี(แต่ไม่เกิน 10 ครั้งต่อปี)	87	5.44
มาใช้บริการทุกเดือน	47	2.93
รวม	1,600	100

ข้อจำกัดประการสำคัญของการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เป็นผลมาจากการแพร่ระบาดของไวรัส โควิด-19 ส่งผลให้ศูนย์บริการนครอุดรธานีปิดการให้บริการ เพื่อลดการอยู่ใกล้ชิดกันในพื้นที่จำกัด อันเป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อส่วนรวม จึงส่งผลให้จำนวนการเก็บรวบรวมข้อมูลในศูนย์บริการนครอุดรธานี มีอัตราสัดส่วนที่ไม่มากนัก

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน 6 ข้อคำถาม มีลักษณะเป็นแบบคำถามปลายปิด (Close-ended question) มีหลายคำตอบให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว (Multiple choice question)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อสำรวจและศึกษาความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ ประเมินผลการทำงานระหว่าง และหลังดำเนินการ ณ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาติ นครอุดรธานี ประจำปี

งบประมาณ 2565 จำนวน 8 ด้าน รวม 55 ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 3 ความต้องการและความคาดหวังของประชาชนที่จะได้รับบริการเพิ่มเติมจากศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี มีลักษณะเป็นแบบคำถามปลายปิด (Close-ended question) และคำถามปลายเปิด (Open-ended questions)

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การดำเนินการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินเพื่อให้เครื่องมือมีคุณภาพและทำการศึกษาได้อย่างเที่ยงตรง มีวิธีดำเนินการต่อไปนี้

1) กำหนดจุดประสงค์ในการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจและศึกษาความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและประเมินผลการทำงานระหว่างและหลังดำเนินการ ณ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2565

2) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องสำหรับการสำรวจความคิดเห็น โดยค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิที่หลากหลาย เพื่อศึกษาโครงสร้างกรอบเนื้อหาที่จะทำการศึกษาให้ครอบคลุม และสอดคล้องกับประเด็นที่ต้องการศึกษา โดยยึดเนื้อหาการประเมินตามแบบประเมินของกรมการปกครองท้องถิ่นเพื่อใช้เป็นต้นแบบในการร่างข้อคำถาม หลังจากนั้นจึงทำการสังเคราะห์โครงสร้าง กรอบเนื้อหาพร้อมกับศึกษาแบบเครื่องมือที่สอดคล้องกับการประเมินในครั้งนี้

3) เขียนข้อคำถามตามโครงสร้างกรอบเนื้อหาการประเมินที่ได้จากการสังเคราะห์

4) ตรวจสอบพิจารณาข้อคำถาม โดยพิจารณาจากการวิเคราะห์ตามโครงสร้างที่ได้สังเคราะห์ขึ้น หากมีข้อคำถามใดยังไม่ชัดเจนในความสัมพันธ์กับโครงสร้างจะทำการพิจารณากับโครงสร้างกรอบเนื้อหาอีกครั้ง โดยการปรับปรุงข้อคำถาม ภาษาที่ใช้ให้มีความกระชับรัดกุมและเข้าใจง่าย

5) นำเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาความคิดเห็นที่ปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานีต่อไป

6) ทำการทดสอบเครื่องมือโดยการ try out กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด ได้ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์ครอนบาค เท่ากับ 0.95

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล

3.3.1. การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ จากข้อมูลเอกสาร (Documentary Data) ที่เกี่ยวข้องกับสถิติ ข้อมูลทั่วไป และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ จากความคิดเห็นของประชาชน เพื่อการสำรวจและศึกษาความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและประเมินผลการทำงานระหว่างและหลังดำเนินการ ณ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม

3.3.2. การจัดกระทำข้อมูล

หลังจากที่ได้รวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง คณะผู้วิจัยจะตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบ (Editing) และนำไปวิเคราะห์เพื่อสรุปผลการวิจัยต่อไป โดยดำเนินการดังนี้

แบบสอบถามชุดที่ 1 การสำรวจความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ ประเมินผลการทำงานระหว่างและหลังดำเนินการ ณ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2565

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลข้อมูลส่วนบุคคลจะนำมาหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการสำรวจความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ ประเมินผลการทำงานระหว่างและหลังดำเนินการ ณ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2565 ซึ่งเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จะนำไปหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงค่าเฉลี่ยร้อยละของความต้องการ ความพึงพอใจ โดยคณะผู้วิจัยได้กำหนดคะแนนสำหรับการตอบแบบสอบถามทั้ง 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความต้องการ/ความพึงพอใจมากที่สุด	เท่ากับ 5 คะแนน
ระดับความต้องการ/ความพึงพอใจมาก	เท่ากับ 4 คะแนน
ระดับความต้องการ/ความพึงพอใจปานกลาง	เท่ากับ 3 คะแนน
ระดับความต้องการ/ความพึงพอใจน้อย	เท่ากับ 2 คะแนน
ระดับความต้องการ/ความพึงพอใจน้อยที่สุด	เท่ากับ 1 คะแนน

การแปลความหมายของคะแนน คณะผู้วิจัยได้กำหนดค่าเฉลี่ยอิงเกณฑ์ (Criterion Reference) โดยใช้ช่วง 5 คะแนน ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี และคณะ, 2544, หน้า 60)

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 - 5.00 หมายถึง มีความต้องการ/ความพึงพอใจต่อการรับบริการ

ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 - 4.49 หมายถึง มีความต้องการ/ความพึงพอใจต่อการรับบริการ

ระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 - 3.49 หมายถึง มีความต้องการ/ความพึงพอใจต่อการรับบริการ

ระดับพอใช้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 - 2.49 หมายถึง มีความต้องการ/ความพึงพอใจต่อการรับบริการ

ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.49 หมายถึง มีความต้องการ/ความพึงพอใจต่อการรับบริการ

ระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการ และความคาดหวังเพิ่มเติมที่ต้องการจากการให้บริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ซึ่งจะได้นำเสนอเป็นค่าความถี่

3.4 วิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล

คณะผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการประมวลผลข้อมูล สำหรับใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยจำแนกการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ ประเมินผลการดำเนินงานระหว่างและหลังดำเนินการ โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.5 ระยะเวลาทำการวิจัย และแผนการดำเนินงานตลอดโครงการวิจัย

คณะผู้วิจัยดำเนินการในระหว่างปีงบประมาณ 2564 โดยทำการประเมินผลการดำเนินงานระหว่างปีงบประมาณ 2564 (กันยายน 2564) ถึงไตรมาสแรกของปีงบประมาณ 2565 (ตุลาคม-มกราคม 2565) โดยในขั้นต้นคณะผู้วิจัยได้ทำการการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ภาคสนาม (ผู้ช่วยนักวิจัย) เพื่อให้เกิดความเข้าใจวัตถุประสงค์การศึกษา วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และบทบาทของเจ้าหน้าที่ภาคสนาม ข้อมูลถูกเก็บรวบรวมในช่วงเดือนมกราคม พ.ศ. 2565

3.6 แนวทางการนำเสนอข้อมูล

จากการศึกษาข้อมูลที่ได้จากการวิจัยทั้งการสังเกตและสำรวจลงพื้นที่ ณ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaire Survey) เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำมาแปลผลและวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปได้ตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยทั้ง 3 ข้อ ดังนี้

1. ผลวิจัยเชิงปริมาณ ในการสำรวจความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการและประเมินผลการทำงานระหว่างและหลังดำเนินการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี
2. ผลวิจัยเชิงปริมาณ ในการสำรวจความต้องการ และความคาดหวังเพิ่มเติมของประชาชนที่มารับบริการ ณ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี
3. ผลวิจัยเชิงคุณภาพด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของประชาชนผู้มารับบริการ ณ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี

บทที่ 4

การวิเคราะห์ผลการศึกษา

โครงการสำรวจและศึกษาความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและประเมินผลการทำงาน ระหว่างและหลังดำเนินการ ณ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2565 คณะผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในประเด็นต่างๆ ตามลำดับ ดังนี้ 1) ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ ในการให้บริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี ในภาพรวม 3) ความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของประชาชนในระหว่างดำเนินการ และความพึงพอใจของประชาชนภายหลังการรับบริการแล้วของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี จำแนกรายด้าน 4) ความต้องการและความคาดหวังของประชาชนที่จะได้รับบริการเพิ่มเติมจากศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี และ 5) ข้อเสนอแนะ/แนวทางในการปรับปรุงเพื่อพัฒนาการให้บริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาติ เทศบาลนครอุดรธานี โดย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอตามลำดับ ดังรายละเอียดต่อไป

1. ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและประเมินผลการทำงาน ระหว่างและหลังดำเนินการ ณ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี ประจำปี 2565 ซึ่งสอบถามกับผู้เข้ามาใช้บริการในศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี รวมจำนวน 1,600 คน จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงความถี่ ร้อยละของข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	745	46.56
หญิง	855	53.44
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	89	5.56
21 – 30 ปี	220	13.75
31 – 40 ปี	312	19.50
41 – 50 ปี	418	26.13
51 – 60 ปี	333	20.81
60 ปีขึ้นไป	228	14.25
ระดับการศึกษา		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	78	4.88
ประถมศึกษา	225	14.06
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)	417	26.06
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) / ปวช,	358	22.38
อนุปริญญา / ปวส.	54	3.37
ปริญญาตรี	387	24.18
สูงกว่าปริญญาตรี	75	4.69
อื่นๆ	6	0.38

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพสมรส		
โสด	412	25.75
สมรส	886	55.38
หม้าย	107	6.68
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	195	12.19
อาชีพหลัก		
เกษตรกร	113	7.06
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	388	24.25
รับจ้าง	410	25.63
นักเรียน/นักศึกษา	189	11.82
พนักงานบริษัท	287	17.93
อาชีพหลัก (ต่อ)		
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	128	8.00
อื่น ๆ เช่น ไม่ได้ประกอบอาชีพ แม่บ้าน ว่างาน	85	5.31
ที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้าน		
ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี	923	57.69
นอกเขตเทศบาล	677	42.31

โครงการสำรวจและศึกษาความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการและประเมินผลการดำเนินงาน
ระหว่างและหลังดำเนินการ ณ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความถี่ในการเข้ามาใช้บริการศูนย์แห่งการบริการนานาชาติ นครอุดรธานี		
1 – 2 ครั้งต่อปี	519	32.44
3 – 4 ครั้งต่อปี	835	52.19
5 – 6 ครั้งต่อปี	112	7.00
มากกว่า 6 ครั้งต่อปี(แต่ไม่เกิน 10 ครั้งต่อปี)	87	5.44
มาใช้บริการทุกเดือน	47	2.93

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลในตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 855 คน คิดเป็นร้อยละ 53.44 อายุอยู่ในช่วงระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 418 คน คิดเป็นร้อยละ 26.13 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 417 คน คิดเป็นร้อยละ 26.06 มีสถานภาพสมรส จำนวน 886 คน คิดเป็นร้อยละ 55.38 อาชีพหลักรับจ้าง จำนวน 410 คน คิดเป็นร้อยละ 25.63 ภูมิลำเนาที่พักอาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 923 คน คิดเป็นร้อยละ 57.69 และเข้ามาใช้บริการ ณ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาติ นครอุดรธานี ในช่วง 3 – 4 ครั้งต่อปี จำนวน 835 คน คิดเป็นร้อยละ 52.19

2. ความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการ ก่อน ระหว่าง และภายหลังการรับบริการของ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี โดยรวม

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความ ต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ (ก่อน - ระหว่าง - ภายหลัง) การรับบริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี โดยรวม

ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ	ความคาดหวังก่อนรับบริการ		ระหว่างการดำเนินการ		ภายหลังรับบริการแล้ว		แปลผล
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
1. งานบริการเพิ่มเติม/งานบริการอื่นใดที่ให้บริการ	3.93	0.47	4.35	0.42	4.56	0.38	สูงกว่าความคาดหวัง
2. สถานที่ให้บริการ	4.30	0.48	4.57	0.36	4.63	0.35	สูงกว่าความคาดหวัง
3. ความยาก-ง่าย ในการเข้าถึงจุดให้บริการ	3.93	0.42	4.30	0.44	4.57	0.41	สูงกว่าความคาดหวัง
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.23	0.41	4.46	0.34	4.52	0.31	สูงกว่าความคาดหวัง
5. ระบบการส่งเสริม สนับสนุน การรับรู้ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	4.05	0.40	4.18	0.36	4.32	0.31	สูงกว่าความคาดหวัง

โครงการสำรวจและศึกษาความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการและประเมินผลการดำเนินงาน
ระหว่างและหลังดำเนินการ ณ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี

ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ	ความคาดหวังก่อนรับบริการ		ระหว่างการดำเนินการ		ภายหลังรับบริการแล้ว		แปลผล
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
6. การจัดสรรบุคลากรด้านการบริการ	4.02	0.42	4.11	0.36	4.22	0.33	สูงกว่าความคาดหวัง
7. การจัดการข้อร้องเรียนและระบบติดตามผลการดำเนินงาน	3.92	0.51	4.16	0.45	4.26	0.39	สูงกว่าความคาดหวัง
8. ออกแบบระบบฐานข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.87	0.48	4.26	0.40	4.53	0.38	สูงกว่าความคาดหวัง
โดยเฉลี่ยรวม	4.03	0.45	4.31	0.39	4.46	0.36	สูงกว่าความคาดหวัง

จากตารางที่ 4 ผู้รับบริการมีความต้องการ และความคาดหวังจากการรับบริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.03 (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.45) เรียงลำดับรายด้านจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก ได้แก่ ลำดับแรก คือ สถานที่บริการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.30) รองลงมา คือ สิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.23) และลำดับที่สาม คือ ระบบการส่งเสริม สนับสนุน การรับรู้ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.05)

โครงการสำรวจและศึกษาความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการและประเมินผลการดำเนินงาน
ระหว่างและหลังดำเนินการ ณ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี

ในระหว่างการรับบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการทำงานระหว่างดำเนินการให้บริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.31 (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก พบว่า ลำดับแรก คือ สถานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.57) รองลงมา คือ สิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.46) ลำดับที่สาม คือ งานบริการเพิ่มเติม/งานบริการอื่นใดที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.35)

ภายหลังเมื่อรับบริการแล้วเสร็จ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรับบริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.46 (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.36) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก พบว่า ลำดับแรก คือ สถานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.63) รองลงมา คือ ความยาก-ง่าย ในการเข้าถึงจุดให้บริการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.57) ลำดับที่สาม คือ งานบริการเพิ่มเติม/งานบริการอื่นใดที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.56)

ข้อสังเกต ในประเด็นสถานที่บริการ ประชาชนมีความต้องการและความคาดหวังก่อนมารับบริการอยู่ในลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.30 และเมื่อภายหลังรับบริการแล้วเสร็จ พบว่า ประเด็นดังกล่าวประชาชนพึงพอใจในระดับมากที่สุด เป็นลำดับแรกเช่นเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.63)

3. ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ (ก่อน - ระหว่าง - ภายหลัง) การรับบริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี จำแนกรายด้าน

3.1 ด้านงานบริการเพิ่มเติม/งานบริการอื่นใดที่ให้บริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความ ต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ (ก่อน - ระหว่าง - ภายหลังการรับบริการ) ของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี จำแนกรายด้าน

ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ ด้านงานบริการเพิ่มเติม/งานบริการอื่นใดที่ให้บริการ	ความคาดหวังก่อนรับบริการ		ระหว่างการดำเนินการ		ภายหลังรับบริการแล้ว		แปลผล
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
1. งานให้บริการข้อมูล-ข่าวสาร ของส่วนราชการอื่นๆ เช่น ข้อมูลตำแหน่งงานว่าง ภายในจังหวัด ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดอุดรธานี	3.50	0.33	4.10	0.38	4.58	0.40	สูงกว่าความคาดหวัง
2. การให้บริการลงทะเบียนบัตรประกันสุขภาพ (สปสช.)	3.47	0.45	4.25	0.40	4.35	0.35	สูงกว่าความคาดหวัง
3. การบริการยื่นชำระภาษีแบบระบบผ่านอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร	4.10	0.62	4.30	0.44	4.60	0.28	สูงกว่าความคาดหวัง

โครงการสำรวจและศึกษาความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการและประเมินผลการดำเนินงาน

ระหว่างและหลังดำเนินการ ณ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี

ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ ด้านงานบริการเพิ่มเติม/งานบริการอื่นใดที่ให้บริการ	ความคาดหวังก่อนรับบริการ		ระหว่างการดำเนินการ		ภายหลังรับบริการแล้ว		แปลผล
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
4. การบริการรับคำร้องและตรวจสอบเอกสารเบื้องต้นในการยื่นคำร้อง ขออนุญาตของส่วนราชการอื่นๆ	4.20	0.41	4.50	0.67	4.75	0.38	สูงกว่าความคาดหวัง
5. การให้บริการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์	3.80	0.47	4.10	0.50	4.50	0.35	สูงกว่าความคาดหวัง
6. การให้บริการรับคำร้องติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า-น้ำประปา	3.75	0.32	4.25	0.61	4.62	0.40	สูงกว่าความคาดหวัง
7. การให้บริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้อง	4.20	0.55	4.65	0.33	4.55	0.67	สูงกว่าความคาดหวัง
8. การให้บริการงานด้านการรับเรื่องราວร้องทุกข์	4.35	0.60	4.70	0.35	4.65	0.45	สูงกว่าความคาดหวัง

โครงการสำรวจและศึกษาความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการและประเมินผลการดำเนินงาน
ระหว่างและหลังดำเนินการ ณ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี

ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ ด้านงานบริการเพิ่มเติม/งานบริการอื่นใดที่ให้บริการ	ความคาดหวังก่อนรับบริการ		ระหว่างการดำเนินการ		ภายหลังรับบริการแล้ว		แปลผล
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
9. การให้บริการงานบริการยื่นตรวจสอบและคัดกรองเอกสารทางทะเบียนราษฎรผ่านระบบแอปพลิเคชัน	4.44	0.37	4.53	0.28	4.75	0.25	สูงกว่าความคาดหวัง
10. งานบริการลงทะเบียนคนว่างงานผ่านระบบออนไลน์ (job box)	3.58	0.45	4.10	0.32	4.34	0.35	สูงกว่าความคาดหวัง
โดยสรุป	3.93	0.47	4.35	0.42	4.56	0.38	สูงกว่าความคาดหวัง

จากตารางที่ 5 ผู้รับบริการมีความต้องการ และความคาดหวังจากการรับบริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี ในด้านงานบริการเพิ่มเติม/งานบริการอื่นใดที่ให้บริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.93 (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก พบว่า ลำดับแรก การให้บริการงานบริการยื่นตรวจสอบและคัดกรองเอกสารทางทะเบียนราษฎรผ่านระบบแอปพลิเคชัน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.44) รองลงมา คือ การให้บริการงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.35) ลำดับที่สาม คือ การบริการรับคำร้องและตรวจสอบเอกสารเบื้องต้นในการยื่นคำร้อง ขออนุญาตของส่วนราชการอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.20)

โครงการสำรวจและศึกษาความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการและประเมินผลการดำเนินงาน
ระหว่างและหลังดำเนินการ ณ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี

ในระหว่างการรับบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานระหว่างดำเนินการในงานบริการเพิ่มเติมในศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.35 (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก พบว่า ลำดับแรก คือ การให้บริการงานด้านการรับเรื่องร้องทุกข์ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.70) รองลงมา คือ การให้บริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.65) ลำดับที่สาม คือ การให้บริการงานบริการยื่นตรวจสอบและคัดรับรองเอกสารทางทะเบียนราษฎรผ่านระบบแอปพลิเคชัน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.53)

ภายหลังเมื่อรับบริการแล้วเสร็จ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรับบริการในงานบริการเพิ่มเติมในศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.56 (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก พบว่า ลำดับแรก คือ การให้บริการงานบริการยื่นตรวจสอบและคัดรับรองเอกสารทางทะเบียนราษฎรผ่านระบบแอปพลิเคชัน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.75) รองลงมา คือ การบริการรับคำร้องและตรวจสอบเอกสารเบื้องต้นในการยื่นคำร้อง ขออนุญาตของส่วนราชการอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.75) ลำดับที่สาม คือ การให้บริการงานด้านการรับเรื่องร้องทุกข์ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.65)

ข้อสังเกต ในประเด็นการให้บริการงานบริการยื่นตรวจสอบและคัดรับรองเอกสารทางทะเบียนราษฎรผ่านระบบแอปพลิเคชัน ประชาชนมีความต้องการและความคาดหวังก่อนมารับบริการอยู่ในลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.44) และเมื่อภายหลังรับบริการแล้วเสร็จ พบว่า ประเด็นดังกล่าวประชาชนพึงพอใจในระดับมากที่สุด เป็นลำดับแรกเช่นเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.75)

3.2 ด้านสถานที่ให้บริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ (ก่อน - ระหว่าง - ภายหลังจากการรับบริการ) ของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี จำแนกรายด้าน

ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ	ความคาดหวังก่อนรับบริการ		ระหว่างการดำเนินการ		ภายหลังจากการรับบริการแล้ว		แปลผล
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
1. การเดินทางไปยังสถานที่ให้บริการมีความสะดวก	4.50	0.35	4.55	0.44	4.58	0.34	สูงกว่าความคาดหวัง
2. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกทิศทางไปยังจุดให้บริการมีความชัดเจน	4.25	0.41	4.40	0.42	4.62	0.41	สูงกว่าความคาดหวัง
3. บริเวณสถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ	4.32	0.45	4.65	0.37	4.65	0.35	สูงกว่าความคาดหวัง
4. สถานที่ให้บริการเอื้ออำนวยต่อผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ	4.10	0.50	4.68	0.33	4.65	0.27	สูงกว่าความคาดหวัง

โครงการสำรวจและศึกษาความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการและประเมินผลการดำเนินงาน
ระหว่างและหลังดำเนินการ ณ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี

ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ	ความคาดหวังก่อนรับบริการ		ระหว่างการดำเนินการ		ภายหลังรับบริการแล้ว		แปลผล
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
5. ขนาดและพื้นที่การให้บริการมีความเหมาะสม สามารถเข้าถึงการรับบริการได้อย่างรวดเร็ว	4.37	0.65	4.60	0.25	4.68	0.38	สูงกว่าความคาดหวัง
โดยสรุป	4.30	0.48	4.57	0.36	4.63	0.35	สูงกว่าความคาดหวัง

จากตารางที่ 6 ผู้รับบริการมีความต้องการ และความคาดหวังจากการรับบริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี ในด้านสถานที่ให้บริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.30 (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก พบว่า ลำดับแรก คือ การเดินทางไปยังสถานที่ให้บริการมีความสะดวก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.50) รองลงมา คือ ขนาดและพื้นที่การให้บริการมีความเหมาะสม สามารถเข้าถึงการรับบริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.37) ลำดับที่สาม คือ บริเวณสถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.32)

ในระหว่างการรับบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.63 (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.35) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก พบว่า ลำดับแรก คือ สถานที่ให้บริการเอื้ออำนวยต่อผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.68) รองลงมา คือ บริเวณสถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.65) ลำดับที่สาม คือ ขนาดและพื้นที่การให้บริการมีความเหมาะสม สามารถเข้าถึงการรับบริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.60)

โครงการสำรวจและศึกษาความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการและประเมินผลการดำเนินงาน
ระหว่างและหลังดำเนินการ ณ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี

ภายหลังเมื่อรับบริการแล้วเสร็จ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.56 (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก พบว่าลำดับแรก คือ ขนาดและพื้นที่การให้บริการมีความเหมาะสม สามารถเข้าถึงการรับบริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.68) รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการเอื้ออำนวยต่อผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.65) ลำดับที่สาม คือ บริเวณสถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ(ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.65)

ข้อสังเกต ในประเด็นการเดินทางไปยังสถานที่ให้บริการมีความสะดวก ประชาชนมีความต้องการและความคาดหวังก่อนมารับบริการอยู่ในลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.50) แต่เมื่อภายหลังรับบริการแล้วเสร็จพบว่า ประเด็นดังกล่าวประชาชนกลับพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.58) โดยพบว่าเมื่อภายหลังการรับบริการแล้ว ประเด็นที่ประชาชนพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ ขนาดและพื้นที่การให้บริการมีความเหมาะสม สามารถเข้าถึงการรับบริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.68)

3.3 ด้านความยาก-ง่าย ในการเข้าถึงจุดให้บริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความถี่และความคาดหวังของผู้รับบริการ (ก่อน - ระหว่าง - ภายหลังจากการรับบริการ) ของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี จำแนกรายด้าน

ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการด้านความยาก-ง่าย ในการเข้าถึงจุดให้บริการ	ความคาดหวังก่อนรับบริการ		ระหว่างการดำเนินการ		ภายหลังจากการรับบริการแล้ว		แปลผล
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
1. มีการแสดงผังขั้นตอนการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการและจุดให้บริการ” อย่างชัดเจน	3.75	0.47	4.15	0.54	4.53	0.38	สูงกว่าความคาดหวัง
2. มีการแสดงจุดสังเกตที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจนเพื่อป้องกันอันตราย	3.33	0.42	4.20	0.51	4.61	0.55	สูงกว่าความคาดหวัง
3. มีจุดบริการแรกรับอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น จุดคัดกรองผู้รับฯ จุดบริการให้คำแนะนำหรือช่วยเตรียมเอกสาร	4.20	0.45	4.57	0.40	4.73	0.32	สูงกว่าความคาดหวัง

โครงการสำรวจและศึกษาความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการและประเมินผลการดำเนินงาน
ระหว่างและหลังดำเนินการ ณ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี

ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ ด้านความยาก-ง่าย ในการเข้าถึงจุดให้บริการ	ความคาดหวังก่อนรับบริการ		ระหว่างการดำเนินการ		ภายหลังรับบริการแล้ว		แปลผล
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
4. มีระบบคิวที่สะดวก เป็นธรรม และโปร่งใส	4.50	0.39	4.62	0.47	4.65	0.36	สูงกว่าความคาดหวัง
5. มีการแสดงแผนภูมิแสดงขั้นตอนที่เข้าใจง่าย ชัดเจน เพื่อไม่ต้องรอคอยนาน	3.95	0.37	4.20	0.34	4.67	0.28	สูงกว่าความคาดหวัง
6. มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย	3.87	0.44	4.12	0.36	4.25	0.59	สูงกว่าความคาดหวัง
โดยสรุป	3.93	0.42	4.30	0.44	4.57	0.41	สูงกว่าความคาดหวัง

จากตารางที่ 7 ผู้รับบริการมีความต้องการ และความคาดหวังจากการรับบริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี ในด้านความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดให้บริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

โครงการสำรวจและศึกษาความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการและประเมินผลการดำเนินงาน
ระหว่างและหลังดำเนินการ ณ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี

สามลำดับแรก พบว่า ลำดับแรก คือ มีระบบคิวที่สะดวก เป็นธรรมชาติ และโปร่งใส (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.50) รองลงมา คือ มีจุดบริการแรกรับอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น จุดคัดกรองผู้รับฯ จุดบริการให้คำแนะนำหรือช่วยเตรียมเอกสาร (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.20) ลำดับที่สาม คือ มีการแสดงแผนภูมิแสดงขั้นตอนที่เข้าใจง่าย ชัดเจน เพื่อไม่ต้องรอคอยนาน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.95)

ในระหว่างการรับบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความยาก-ง่าย ในการเข้าถึงจุดให้บริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.57 (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก พบว่า ลำดับแรก คือ มีระบบคิวที่สะดวก เป็นธรรมชาติ และโปร่งใส (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.62) รองลงมา คือ มีจุดบริการแรกรับอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น จุดคัดกรองผู้รับฯ จุดบริการให้คำแนะนำหรือช่วยเตรียมเอกสาร (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.57) ลำดับที่สาม คือ มีการแสดงแผนภูมิแสดงขั้นตอนที่เข้าใจง่าย ชัดเจน เพื่อไม่ต้องรอคอยนาน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.20)

ภายหลังเมื่อรับบริการแล้วเสร็จ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความยาก-ง่าย ในการเข้าถึงจุดให้บริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.56 (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก พบว่า ลำดับแรก คือ มีจุดบริการแรกรับอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น จุดคัดกรองผู้รับฯ จุดบริการให้คำแนะนำหรือช่วยเตรียมเอกสาร (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.73) รองลงมา คือ มีการแสดงแผนภูมิแสดงขั้นตอนที่เข้าใจง่าย ชัดเจน เพื่อไม่ต้องรอคอยนาน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.67) ลำดับที่สาม คือ มีระบบคิวที่สะดวก เป็นธรรมชาติ และโปร่งใส (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.65)

ข้อสังเกต ในประเด็นการมีระบบคิวที่สะดวก เป็นธรรมชาติ และโปร่งใส ประชาชนมีความต้องการและความคาดหวังก่อนมารับบริการอยู่ในลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.50) แต่เมื่อภายหลังรับบริการแล้วเสร็จ พบว่า ประเด็นดังกล่าวประชาชนพึงพอใจเป็นลำดับที่สาม (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.65) โดยพบว่าเมื่อภายหลังการรับบริการแล้ว ประเด็นที่ประชาชนพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ มีจุดบริการแรกรับอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น จุดคัดกรองผู้รับฯ จุดบริการให้คำแนะนำหรือช่วยเตรียมเอกสาร (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.73)

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้อการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ (ก่อน - ระหว่าง - ภายหลังกการรับบริการ) ของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี จำแนกรายด้าน

ความต้อการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความคาดหวังก่อนรับบริการ		ระหว่างการดำเนินการ		ภายหลังกการรับบริการแล้ว		แปลผล
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
1. ห้องน้ำสะอาด และ ถูกสุขลักษณะ	3.80	0.41	4.15	0.27	4.22	0.25	สูงกว่าความคาดหวัง
2. มีการกำหนดผู้รับผิดชอบผู้ประสานงาน/เจ้าของงานระบุไว้ในช่องทางในการติดต่ออย่างชัดเจน	3.75	0.44	4.38	0.45	4.40	0.41	สูงกว่าความคาดหวัง
3. มีระบบแจ้งเตือนและติดตามสถานะผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	4.35	0.37	4.20	0.35	4.35	0.25	เท่ากับความคาดหวัง
4. มีระบบการให้บริการแบบออนไลน์เพื่อเพิ่มช่องทางการรับบริการ	4.20	0.36	4.42	0.28	4.53	0.33	สูงกว่าความคาดหวัง

โครงการสำรวจและศึกษาความต้อการความคาดหวังของผู้รับบริการและประเมินผลการทำงาน
ระหว่างและหลังกการดำเนินการ ณ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี

ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความคาดหวังก่อน รับบริการ		ระหว่างการ ดำเนินการ		ภายหลังรับบริการ แล้ว		แปลผล
	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	
5. มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านแอปพลิเคชัน	4.15	0.41	4.57	0.36	4.65	0.37	สูงกว่า ความ คาดหวัง
6. การให้บริการมีความเท่าเทียมกัน และไม่เลือกปฏิบัติ	4.58	0.62	4.60	0.40	4.62	0.34	สูงกว่า ความ คาดหวัง
7. มีการจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆไว้อย่างเหมาะสม	4.40	0.30	4.68	0.28	4.70	0.22	สูงกว่า ความ คาดหวัง
8. การปรับปรุงแบบฟอร์มการขอรับอนุญาตต่างๆ ให้สะดวกง่าย และไม่ซับซ้อนต่อการใช้บริการ	4.65	0.38	4.72	0.32	4.75	0.37	สูงกว่า ความ คาดหวัง
โดยสรุป	4.23	0.41	4.46	0.34	4.52	0.31	สูงกว่า ความ คาดหวัง

โครงการสำรวจและศึกษาความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการและประเมินผลการดำเนินงาน
ระหว่างและหลังดำเนินการ ณ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี

จากตารางที่ 8 ผู้รับบริการมีความต้องการ และความคาดหวังจากการรับบริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.23 (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก พบว่า ลำดับแรก คือ การปรับปรุงแบบฟอร์มการขอรับอนุญาตต่างๆ ให้สะดวก ง่าย และไม่ซับซ้อนต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.65) รองลงมา คือ การให้บริการมีความเท่าเทียมกัน และไม่เลือกปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.58) ลำดับที่สาม คือ มีการจัดเตรียมวัสดุ/ อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆไว้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.40)

ในระหว่างการรับบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.46 (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.34) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก พบว่า ลำดับแรก คือ การปรับปรุงแบบฟอร์มการขอรับอนุญาตต่างๆ ให้สะดวก ง่าย และไม่ซับซ้อนต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.72) รองลงมา คือ มีการจัดเตรียมวัสดุ/ อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆไว้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.68) ลำดับที่สาม คือ การให้บริการมีความเท่าเทียมกัน และไม่เลือกปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.60)

ภายหลังเมื่อรับบริการแล้วเสร็จ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.52 (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.31) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก พบว่า ลำดับแรก คือ การปรับปรุงแบบฟอร์มการขอรับอนุญาตต่างๆ ให้สะดวก ง่าย และไม่ซับซ้อนต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.75) รองลงมา คือ มีการจัดเตรียมวัสดุ/ อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆไว้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.70) ลำดับที่สาม คือ มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านแอปพลิเคชัน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.65)

ข้อสังเกต ในประเด็นการปรับปรุงแบบฟอร์มการขอรับอนุญาตต่างๆ ให้สะดวก ง่าย และไม่ซับซ้อนต่อการใช้บริการ ประชาชนมีความต้องการและความคาดหวังก่อนมารับบริการอยู่ในลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.65) และเมื่อภายหลังรับบริการแล้วเสร็จ พบว่า ประเด็นดังกล่าวประชาชนพึงพอใจเป็นลำดับแรก เช่นเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.75)

อย่างไรก็ตาม ในประเด็นเรื่องของการมีระบบแจ้งเตือนและติดตามสถานะผู้รับบริการอย่างเหมาะสม พบว่า ความต้องการและความคาดหวังก่อนมารับบริการ และภายหลังเมื่อรับบริการแล้วเสร็จ มีค่าเฉลี่ย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.35)

3.5 ด้านระบบการส่งเสริม สนับสนุน การรับรู้ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความถี่ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ (ก่อน - ระหว่าง - ภายหลังจากการรับบริการ) ของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี จำแนกรายด้าน

ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ ด้านระบบการส่งเสริม สนับสนุน การรับรู้ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	ความคาดหวังก่อนรับบริการ		ระหว่างการดำเนินการ		ภายหลังจากการรับบริการแล้ว		แปลผล
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
1. มีจุดประเมินความพึงพอใจในรูปแบบที่ง่ายและสะดวก	3.85	0.45	3.90	0.37	3.95	0.25	สูงกว่าความคาดหวัง
2. มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้เพื่อการค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว	4.15	0.29	4.20	0.35	4.35	0.33	สูงกว่าความคาดหวัง
3. เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถตอบคำถามและแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบได้อย่างเหมาะสม	4.18	0.54	4.22	0.42	4.40	0.37	สูงกว่าความคาดหวัง

โครงการสำรวจและศึกษาความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการและประเมินผลการดำเนินงาน
ระหว่างและหลังดำเนินการ ณ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี

ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ ด้านระบบการส่งเสริม สนับสนุน การรับรู้ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	ความคาดหวังก่อนรับบริการ		ระหว่างการดำเนินการ		ภายหลังรับบริการแล้ว		แปลผล
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
4. เจ้าหน้าที่มีทักษะการให้บริการที่ทันสมัย และมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจ	4.20	0.36	4.25	0.34	4.38	0.24	สูงกว่าความคาดหวัง
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถอธิบายขั้นตอนต่างๆ ในการขอรับบริการได้อย่างเหมาะสม	3.90	0.38	4.33	0.35	4.56	0.31	สูงกว่าความคาดหวัง
โดยสรุป	4.05	0.40	4.18	0.36	4.32	0.31	สูงกว่าความคาดหวัง

จากตารางที่ 9 ผู้รับบริการมีความต้องการ และความคาดหวังจากการรับบริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี ในด้านระบบการส่งเสริม สนับสนุน การรับรู้ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.05 (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก พบว่า ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีทักษะการให้บริการที่ทันสมัย และมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.20) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่

โครงการสำรวจและศึกษาความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการและประเมินผลการดำเนินงาน
ระหว่างและหลังดำเนินการ ณ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี

ด้านเทคนิคมีความสามารถตอบคำถามและแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบได้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.18) ลำดับที่สาม คือ มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้เพื่อการค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่าง สะดวก และรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.15)

ในระหว่างการรับบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านระบบการส่งเสริม สนับสนุน การรับรู้ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.18 (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.36) เมื่อพิจารณาเป็นราย ข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก พบว่า ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถอธิบาย ขั้นตอนต่างๆในการขอรับบริการได้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.33) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีทักษะ การให้บริการที่ทันสมัย และมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.25) ลำดับที่สาม คือ เจ้าหน้าที่ ด้านเทคนิคมีความสามารถตอบคำถามและแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบได้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.22)

ภายหลังเมื่อรับบริการแล้วเสร็จ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านระบบการส่งเสริม สนับสนุน การรับรู้ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.32 (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.31) เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก พบว่า ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถอธิบายขั้นตอนต่างๆในการขอรับบริการได้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.56) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถตอบคำถามและแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบได้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.40) ลำดับที่สาม คือ เจ้าหน้าที่มีทักษะการให้บริการที่ทันสมัย และมีการสื่อสารสร้างความ เข้าใจ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.38)

ข้อสังเกต ในประเด็นเจ้าหน้าที่มีทักษะการให้บริการที่ทันสมัย และมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจ ประชาชนมีความต้องการและความคาดหวังก่อนมารับบริการอยู่ในลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.20) แต่เมื่อ ภายหลังรับบริการแล้วเสร็จ พบว่า ประเด็นดังกล่าวประชาชนพึงพอใจเป็นลำดับสาม (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.38) โดยพบว่าเมื่อภายหลังการรับบริการแล้ว ประเด็นที่ประชาชนพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถอธิบายขั้นตอนต่างๆในการขอรับบริการได้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.56)

3.6 ด้านการจัดสรรบุคลากรของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ (ก่อน - ระหว่าง - ภายหลังการรับบริการ) ของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี จำแนกรายด้าน

ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ ด้านการจัดสรรบุคลากร	ความคาดหวังก่อนรับบริการ		ระหว่างการดำเนินการ		ภายหลังรับบริการแล้ว		แปลผล
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
1. จำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ มีความเพียงพอต่อการรับบริการ	3.89	0.46	4.12	0.39	4.22	0.35	สูงกว่าความคาดหวัง
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.15	0.31	4.20	0.25	4.25	0.25	สูงกว่าความคาดหวัง
3. เจ้าหน้าที่มีทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและความรู้ที่ทันสมัยเหมาะสมในการให้บริการ	4.20	0.35	4.25	0.28	4.30	0.23	สูงกว่าความคาดหวัง
4. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้	3.82	0.62	3.90	0.52	4.11	0.48	สูงกว่าความคาดหวัง

โครงการสำรวจและศึกษาความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการและประเมินผลการดำเนินงาน
ระหว่างและหลังดำเนินการ ณ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี

ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการด้านการจัดสรรบุคลากร	ความคาดหวังก่อนรับบริการ		ระหว่างการดำเนินการ		ภายหลังรับบริการแล้ว		แปลผล
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
5. เจ้าหน้าที่ที่มีทักษะในการให้บริการ ครอบคลุมเรื่องสำคัญตามมาตรฐานการให้บริการ	4.31	0.37	4.32	0.33	4.45	0.27	สูงกว่าความคาดหวัง
6. เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการที่เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ	3.75	0.45	3.86	0.41	3.97	0.39	สูงกว่าความคาดหวัง
โดยสรุป	4.02	0.42	4.11	0.36	4.22	0.33	สูงกว่าความคาดหวัง

จากตารางที่ 10 ผู้รับบริการมีความต้องการ และความคาดหวังจากการรับบริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี ในด้านการจัดสรรบุคลากรของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.02 (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก พบว่า ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ที่มีทักษะในการให้บริการ ครอบคลุมเรื่องสำคัญตามมาตรฐานการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.31) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและความรู้ที่ทันสมัยเหมาะสมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.20) ลำดับที่สาม คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.15)

โครงการสำรวจและศึกษาความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการและประเมินผลการดำเนินงาน
ระหว่างและหลังดำเนินการ ณ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี

ในระหว่างการรับบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดสรรบุคลากรของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.11 (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.36) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก พบว่า ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ครอบคลุมเรื่องสำคัญตามมาตรฐานการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.32) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและความรู้ ที่ทันสมัยเหมาะสมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.25) ลำดับที่สาม คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เต็มใจ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.20)

ภายหลังเมื่อรับบริการแล้วเสร็จ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดสรรบุคลากรของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.22 (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.33) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก พบว่า ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ครอบคลุมเรื่องสำคัญตามมาตรฐานการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.45) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและความรู้ที่ทันสมัยเหมาะสมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.30) ลำดับที่สาม คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.25)

ข้อสังเกต ในประเด็นเจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ครอบคลุมเรื่องสำคัญตามมาตรฐานการให้บริการประชาชนมีความต้องการและความคาดหวังก่อนมารับบริการอยู่ในลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.31) และเมื่อภายหลังรับบริการแล้วเสร็จ พบว่า ประเด็นดังกล่าวประชาชนพึงพอใจเป็นลำดับแรก เช่นเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.45)

3.7 ด้านการจัดการข้อร้องเรียนและระบบติดตามผลการดำเนินงานของศูนย์แห่งการบริการนานาชาติ นครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้อการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ (ก่อน - ระหว่าง - ภายหลังกการรับบริการ) ของศูนย์แห่งการบริการนานาชาติ นครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี จำแนกรายด้าน

ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการด้านการจัดการข้อร้องเรียนและระบบติดตามผลการดำเนินงาน	ความคาดหวังก่อนรับบริการ		ระหว่างการดำเนินการ		ภายหลังกการรับบริการแล้ว		แปลผล
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
1. มีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด	4.15	0.52	4.37	0.50	4.53	0.50	สูงกว่าความคาดหวัง
2. มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการที่ชัดเจน	3.80	0.47	4.20	0.44	4.40	0.41	สูงกว่าความคาดหวัง
3. กรณีเกิดข้อร้องเรียน ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นเดิมจะต้องไม่เกิดขึ้นซ้ำอีก	3.55	0.46	4.12	0.45	4.17	0.38	สูงกว่าความคาดหวัง

โครงการสำรวจและศึกษาความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการและประเมินผลการทำงาน
ระหว่างและหลังกการดำเนินการ ณ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาติ นครอุดรธานี

ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการด้านการจัดการข้อร้องเรียนและระบบติดตามผลการดำเนินงาน	ความคาดหวังก่อนรับบริการ		ระหว่างการดำเนินการ		ภายหลังรับบริการแล้ว		แปลผล
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
4. มีแผนการติดตามผลการดำเนินการของข้อร้องเรียนนั้นอย่างชัดเจน และมีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.98	0.58	3.92	0.49	3.98	0.35	เท่ากับ ความคาดหวัง
5. มีการแก้ไขปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการ และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการ ดียิ่งขึ้น	4.10	0.55	4.15	0.38	4.22	0.29	สูงกว่า ความคาดหวัง
โดยสรุป	3.92	0.51	4.16	0.45	4.26	0.39	สูงกว่า ความคาดหวัง

จากตารางที่ 11 ผู้รับบริการมีความต้องการ และความคาดหวังจากการรับบริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี ในด้านการจัดการข้อร้องเรียนและระบบติดตามผลการดำเนินงานของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.92 (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก พบว่า ลำดับแรก คือ มีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.51) รองลงมา คือ มีการแก้ไขปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการ และ

โครงการสำรวจและศึกษาความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการและประเมินผลการดำเนินงาน
ระหว่างและหลังดำเนินการ ณ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี

นำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.10) ลำดับที่สาม คือ มีแผนการติดตามผลการดำเนินการของข้อร้องเรียนนั้นอย่างชัดเจน และมีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.98)

ในระหว่างการรับบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนและระบบติดตามผลการดำเนินงานของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.16 (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย สามลำดับแรก พบว่า ลำดับแรก คือ มีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.37) รองลงมา คือ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.20) ลำดับที่สาม คือ มีการแก้ไขปัญหา/ อุปสรรคของการให้บริการ และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.15)

ภายหลังเมื่อรับบริการแล้วเสร็จ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนและระบบติดตามผลการดำเนินงานของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.26 (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก พบว่า ลำดับแรก คือ มีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.53) รองลงมา คือ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.40) ลำดับที่สาม คือ มีการแก้ไขปัญหา/ อุปสรรคของการให้บริการ และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.22)

ข้อสังเกต ในประเด็นมีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด ประชาชนมีความต้องการและความคาดหวังก่อนมารับบริการอยู่ในลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.51) และเมื่อภายหลังรับบริการแล้วเสร็จ พบว่า ประเด็นดังกล่าวประชาชนพึงพอใจเป็นลำดับแรกเช่นเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.53)

อย่างไรก็ตาม พบว่า การมีแผนการติดตามผลการดำเนินการของข้อร้องเรียนนั้นอย่างชัดเจน และมีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง เป็นประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจภายหลังการรับบริการแล้ว เท่ากับความต้องการและความคาดหวังก่อนมารับบริการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.98)

3.8 ด้านออกแบบระบบฐานข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศของศูนย์แห่งการบริการนานาชาติ นครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ (ก่อน - ระหว่าง - ภายหลังจากการรับบริการ) ของศูนย์แห่งการบริการนานาชาติ นครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี จำแนกรายด้าน

ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ ด้านออกแบบระบบฐานข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ	ความคาดหวังก่อนรับบริการ		ระหว่างการดำเนินการ		ภายหลังจากการรับบริการแล้ว		แปลผล
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
1. มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลที่สอดคล้องกับความต้องการใช้งาน	3.58	0.52	3.92	0.47	4.38	0.33	สูงกว่าความคาดหวัง
2. มีข้อมูลปฏิบัติงานผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้องในระบบฐานข้อมูลครอบคลุมถูกต้อง และทันสมัย	3.94	0.39	4.10	0.32	4.57	0.35	สูงกว่าความคาดหวัง
3. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใช้งานในส่วนที่จำเป็นอย่างต่อเนื่องและปลอดภัย	3.95	0.47	4.38	0.51	4.62	0.37	สูงกว่าความคาดหวัง

โครงการสำรวจและศึกษาความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการและประเมินผลการดำเนินงาน
ระหว่างและหลังดำเนินการ ณ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาติ นครอุดรธานี

ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ ด้านออกแบบระบบฐานข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ	ความคาดหวังก่อนรับบริการ		ระหว่างการดำเนินการ		ภายหลังรับบริการแล้ว		แปลผล
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
4. มีระบบ/ แผนการพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่ตอบ Call Center อย่างชัดเจน	4.15	0.64	4.35	0.50	4.54	0.44	สูงกว่าความคาดหวัง
5. มีมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center อย่างชัดเจน เช่น โทรศัพท์ตั้งไม่เกิน 1 ครั้ง การกำหนดระยะเวลาการให้บริการในแต่ละงาน	3.38	0.52	4.20	0.43	4.58	0.41	สูงกว่าความคาดหวัง
6. มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับทรัพยากร	3.63	0.38	4.37	0.29	4.56	0.26	สูงกว่าความคาดหวัง
7. มีการพัฒนาระบบ กำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางไว้อย่างชัดเจนและมีความเหมาะสม	3.91	0.42	4.45	0.26	4.72	0.37	สูงกว่าความคาดหวัง

โครงการสำรวจและศึกษาความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการและประเมินผลการดำเนินงาน

ระหว่างและหลังดำเนินการ ณ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี

ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการด้านออกแบบระบบฐานข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ	ความคาดหวังก่อนรับบริการ		ระหว่างการดำเนินการ		ภายหลังรับบริการแล้ว		แปลผล
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
8. มีการพัฒนาและดูแลรักษา ระบบโทรศัพท์ให้มีความพร้อมใช้งาน และมีคุณภาพในการใช้งาน	3.87	0.48	4.16	0.38	4.38	0.35	สูงกว่าความคาดหวัง
9. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ออนไลน์เชื่อมต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ ได้ครอบคลุมและทันสมัย	4.12	0.55	4.38	0.50	4.45	0.50	สูงกว่าความคาดหวัง
10. มีช่องทางให้บริการโดยการติดต่อผ่าน Application Mobile ที่รวมทุกงานบริการของศูนย์ฯ ไว้อย่างครอบคลุม	4.26	0.59	4.42	0.42	4.48	0.39	สูงกว่าความคาดหวัง
โดยสรุป	3.87	0.48	4.26	0.40	4.53	0.38	สูงกว่าความคาดหวัง

โครงการสำรวจและศึกษาความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการและประเมินผลการดำเนินงาน
ระหว่างและหลังดำเนินการ ณ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี

จากตารางที่ 12 ผู้รับบริการมีความต้องการ และความคาดหวังจากการรับบริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี ในด้านออกแบบระบบฐานข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.87 (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก พบว่า ลำดับแรก คือ มีช่องทางให้บริการโดยการติดต่อผ่าน Application Mobile ที่รวมทุกงานบริการของศูนย์ฯ ไว้อย่างครอบคลุม (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.26) รองลงมา คือ มีระบบ/ แผนการพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่ตอบ Call Center อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.15) ลำดับที่สาม คือ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ออนไลน์เชื่อมต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ ได้ครอบคลุมและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.12)

ในระหว่างการรับบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านออกแบบระบบฐานข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.26 (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก พบว่า ลำดับแรก คือ มีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.37) รองลงมา คือ ช่องทางให้บริการโดยการติดต่อผ่าน Application Mobile ที่รวมทุกงานบริการของศูนย์ฯ ไว้อย่างครอบคลุม (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.42) ลำดับที่สาม คือ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ออนไลน์เชื่อมต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ ได้ครอบคลุมและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.38)

ภายหลังเมื่อรับบริการแล้วเสร็จ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านออกแบบระบบฐานข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.53 (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก พบว่า ลำดับแรก คือ มีการพัฒนาระบบ กำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางไว้อย่างชัดเจนและมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.72) รองลงมา คือ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใช้งานในส่วนที่จำเป็นอย่างต่อเนื่องและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.62) ลำดับที่สาม คือ มีมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center อย่างชัดเจน เช่น โทรศัพท์ดังไม่เกิน 1 ครั้ง การกำหนดระยะเวลาการให้บริการในแต่ละงาน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.58)

ข้อสังเกต ในประเด็นมีช่องทางให้บริการโดยการติดต่อผ่าน Application Mobile ที่รวมทุกงานบริการของศูนย์ฯ ไว้อย่างครอบคลุม ประชาชนมีความต้องการและความคาดหวังก่อนมารับบริการอยู่ในลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.26) แต่เมื่อภายหลังรับบริการแล้วเสร็จ พบว่า ประเด็นดังกล่าวประชาชนพึงพอใจเป็นลำดับหก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.48) โดยพบว่าเมื่อภายหลังการรับบริการแล้ว ประเด็นที่ประชาชนพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ มีการพัฒนาระบบ กำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางไว้อย่างชัดเจนและมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.72)

4. ความต้องการและความคาดหวังของประชาชนที่จะได้รับบริการเพิ่มเติมจากศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี

ความต้องการและความคาดหวังของประชาชนที่จะได้รับบริการเพิ่มเติมจากศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี ประจำปี 2565 ซึ่งสอบถามกับผู้เข้ามาใช้บริการในศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี รวมจำนวน 1,600 คน ปรากฏผลดังตารางที่ 13

ความต้องการและ ความคาดหวังเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
การให้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์นอกเวลาราชการ (16.30 – 18.30 น.)	98	6.12
การให้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์นอกเวลาราชการ (16.30 – 19.30 น.)	112	7.00
การให้บริการวันเสาร์ (09.00 – 12.00 น.)	59	3.69
การให้บริการวันเสาร์ (09.00 – 17.00 น.)	62	3.87
การให้บริการวันอาทิตย์ (09.00 – 12.00 น.)	71	4.44
การให้บริการวันอาทิตย์ (09.00 – 17.00 น.)	99	6.19
การให้บริการวันเสาร์ – วันอาทิตย์ (09.00 – 12.00 น.)	86	5.38
การให้บริการวันเสาร์ – วันอาทิตย์ (09.00 – 17.00 น.)	312	19.50
การให้บริการในวันหยุดนักขัตฤกษ์ (09.00 – 12.00 น.)	55	3.44
การให้บริการในวันหยุดนักขัตฤกษ์ (09.00 – 17.00 น.)	103	6.44
การให้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์ โดยไม่หยุดช่วงพักเที่ยง	85	5.31
การให้บริการที่สามารถยื่นเอกสารคำร้องต่างๆ ได้ผ่านระบบเครือข่ายออนไลน์	228	14.25
การเพิ่มช่องทางการให้บริการผ่านแอปพลิเคชันเฉพาะ	412	25.75

ความต้องการและ ความคาดหวังเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
การเชื่อมต่อการให้บริการกับหน่วยงานภาครัฐส่วนกลางผ่านระบบเครือข่ายออนไลน์ (เช่น กระทรวงมหาดไทย กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงพาณิชย์)	116	7.25
การเชื่อมต่อการให้บริการกับหน่วยงานภาครัฐส่วนท้องถิ่นและส่วนท้องถิ่นผ่านระบบเครือข่ายออนไลน์ (เช่น โรงพยาบาลประจำจังหวัด สถานีตำรวจ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุดรธานี)	317	19.81

ความต้องการและความคาดหวังของประชาชนที่จะได้รับบริการเพิ่มเติมจากศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี ประจำปี 2565 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการและความคาดหวังที่จะได้รับบริการเพิ่มเติม เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 5 ลำดับแรก ดังนี้ ลำดับแรก คือ การเพิ่มช่องทางบริการผ่านแอปพลิเคชันเฉพาะ จำนวน 412 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75รองลงมา คือ การเชื่อมต่อการให้บริการกับหน่วยงานภาครัฐส่วนท้องถิ่นและส่วนท้องถิ่นผ่านระบบเครือข่ายออนไลน์ (เช่น โรงพยาบาลประจำจังหวัด สถานีตำรวจ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุดรธานี) จำนวน 317คน คิดเป็นร้อยละ 19.81 ลำดับที่สาม คือ การให้บริการวันเสาร์ – วันอาทิตย์ (09.00 – 17.00 น.) จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 ลำดับที่สี่ คือ การให้บริการที่สามารถยื่นเอกสารคำร้องต่างๆ ได้ผ่านระบบเครือข่ายออนไลน์ จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 ลำดับที่ห้า คือ การเชื่อมต่อการให้บริการกับหน่วยงานภาครัฐส่วนกลางผ่านระบบเครือข่ายออนไลน์ (เช่น กระทรวงมหาดไทย กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงพาณิชย์) จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 ตามลำดับ

5) ข้อเสนอแนะ/แนวทางในการปรับปรุงเพื่อพัฒนาการให้บริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาติ เทศบาลนครอุดรธานี

5.1 ในด้านงานบริการเพิ่มเติม/งานบริการอื่นใดที่ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความต้องการและความคาดหวังในเรื่องของการประสานงานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ทั้งในส่วนราชการส่วนกลาง ส่วนท้องถิ่น และส่วนภูมิภาค เพื่อให้การสามารถประสานการติดต่อผ่านทางกรให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานีได้ โดยผ่านบริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาติ เทศบาลนครอุดรธานี

5.2 ในด้านสถานที่ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความต้องการและความคาดหวังในเรื่องของการเดินทางไปยังสถานที่ให้บริการมีความสะดวก มีสถานที่จอดรถ จอดพักคอยที่เพียงพอต่อผู้มารับบริการในแต่ละวัน หรือ มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการในจุดรับส่งผู้มารับบริการ เพื่อเชื่อมต่อไปยังหน่วยงานที่มาติดต่อได้อย่างรวดเร็ว

5.3 ความยาก-ง่าย ในการเข้าถึงจุดให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความต้องการและความคาดหวังในเรื่องของการจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนผู้มารับบริการได้ทราบก่อนล่วงหน้าก่อนการเดินทางมาติดต่อเพื่อขอรับบริการ อันจะก่อให้เกิดความครอบคลุมในภาระงานที่เทศบาลนครอุดรธานี ผ่านการให้บริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาติ

5.4 สิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้มารับบริการมีความต้องการและความคาดหวังในเรื่องของการมีระบบแจ้งเตือนและติดตามสถานะผู้รับบริการอย่างเหมาะสม เพื่อให้ผู้มารับบริการทราบถึงระยะเวลาการคอย และมีความต้องการและความคาดหวังให้เสียงประกาศเสียงหมายเลขผู้มารับบริการมีความชัดเจนเพิ่มขึ้น เนื่องจากผู้รับบริการบางรายสูงวัย และในบางครั้งเสียงการสนทนาของผู้มารับบริการท่านอื่น อาจรบกวนเสียงเรียกหมายเลขการเข้ารับบริการตามระบบคิวด้วย

5.5 ระบบการส่งเสริม สนับสนุน การรับรู้ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความต้องการและความคาดหวังในเรื่องของการแสดงจุดให้บริการเพื่อการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ เพราะในบางครั้งต้องการสะท้อนความต้องการและความคาดหวังในการรับบริการ หรือในบางครั้งต้องการแสดงความชื่นชมต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

5.6 การจัดสรรบุคลากรด้านการบริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความต้องการและความคาดหวังในเรื่องของเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการแทนกันได้กรณีที่ผู้มารับบริการในจุดนั้นเป็นจำนวนมาก เพื่อให้ระยะเวลาในการรอรับบริการลดลง หากมีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพิ่มขึ้น

5.7 การจัดการข้อร้องเรียนและระบบติดตามผลการดำเนินงาน ประชาชนผู้มารับบริการมีความต้องการและความคาดหวังในเรื่องของการมีแผนการติดตามผลการดำเนินการของข้อร้องเรียนนั้นอย่างชัดเจน และมีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

โครงการสำรวจและศึกษาความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการและประเมินผลการทำงาน

ระหว่างและหลังดำเนินการ ณ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี

5.8 ออกแบบระบบฐานข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประชาชนผู้มารับบริการมีความต้องการและความคาดหวังในเรื่องของการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และมีการเพิ่มช่องทางในการให้บริการโดยการติดต่อผ่าน Application Mobile เฉพาะ ที่รวบรวมทุกงานบริการของศูนย์ฯ ไว้อย่างครอบคลุม เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงช่องทางการรับบริการได้สะดวกขึ้นในช่วงที่มีสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-19 เพื่อลดการเดินทาง และลดการสัมผัสใกล้ชิด อีกทั้ง การเป็น Application Mobile เฉพาะ จะเป็นการตอบสนองการใช้ชีวิตของกลุ่มคนรุ่นใหม่ได้เป็นอย่างดี

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

โครงการสำรวจและศึกษาความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและประเมินผลการทำงาน ระหว่างและหลังดำเนินการ ณ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2565 คณะผู้วิจัยขอนำเสนอสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สรุปผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 855 คน คิดเป็นร้อยละ 53.44 อายุอยู่ในช่วงระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 418 คน คิดเป็นร้อยละ 26.13 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 417 คน คิดเป็นร้อยละ 26.06 มีสถานภาพสมรส จำนวน 886 คน คิดเป็นร้อยละ 55.38 อาชีพหลักรับจ้าง จำนวน 410 คน คิดเป็นร้อยละ 25.63 ภูมิลำเนาที่พักอาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 923 คน คิดเป็นร้อยละ 57.69 และเข้ามาใช้บริการ ณ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี ในช่วง 3 – 4 ครั้งต่อปี จำนวน 835 คน คิดเป็นร้อยละ 52.19

ความต้องการ และความคาดหวังจากการรับบริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาติ นครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี

ผู้รับบริการมีความต้องการ และความคาดหวังจากการรับบริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาติ นครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.03 (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.45) เรียงลำดับรายด้านจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก ได้แก่ ลำดับแรก คือ สถานที่บริการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.30) รองลงมา คือ สิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.23) และลำดับที่สาม คือ ระบบการส่งเสริม สนับสนุน การรับรู้ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการ ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.05)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงานระหว่างดำเนินการของศูนย์แห่งการบริการ นานาชาตินครอุดรธานี

ในระหว่างการรับบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานระหว่างดำเนินการในงาน บริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.31 (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย สามลำดับแรก พบว่า ลำดับแรก คือ สถานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.57) รองลงมา คือ สิ่งอำนวยความสะดวก

โครงการสำรวจและศึกษาความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและประเมินผลการทำงาน
ระหว่างและหลังดำเนินการ ณ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี

ความสะดวก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.46) ลำดับที่สาม คือ งานบริการเพิ่มเติม/งานบริการอื่นใดที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.35)

ความพึงพอใจของประชาชนภายหลังได้รับบริการแล้ว ของศูนย์แห่งการบริการนานาชาติ นครอุดรธานี

ภายหลังเมื่อรับบริการแล้วเสร็จ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรับบริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาติ นครอุดรธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.46 (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.36) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก พบว่า ลำดับแรก คือ สถานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.63) รองลงมา คือ ความยาก-ง่าย ในการเข้าถึงจุดให้บริการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.57) ลำดับที่สาม คือ งานบริการเพิ่มเติม/งานบริการอื่นใดที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.56)

ข้อสังเกต

ในประเด็นสถานที่บริการ ประชาชนมีความต้องการและความคาดหวังก่อนมารับบริการอยู่ในลำดับแรก และเมื่อภายหลังรับบริการแล้วเสร็จ พบว่า ประเด็นดังกล่าวประชาชนพึงพอใจมากเป็นลำดับแรกเช่นเดียวกัน โดยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการมารับบริการ เนื่องจากความต้องการและความหวังก่อนมารับบริการ และเมื่อภายหลังรับบริการแล้วเป็นไปในแนวทางการให้บริการที่ดี คือ ระดับของความต้องการและความคาดหวังก่อนมารับบริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.30) และภายหลังเมื่อรับบริการแล้วเสร็จความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.63)

ความต้องการและความคาดหวังของประชาชนที่จะได้รับบริการเพิ่มเติมจากศูนย์แห่งการบริการนานาชาติ นครอุดรธานี

ความต้องการและความคาดหวังของประชาชนที่จะได้รับบริการเพิ่มเติมจากศูนย์แห่งการบริการนานาชาติ นครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี ประจำปี 2565 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการและความคาดหวังที่จะได้รับบริการเพิ่มเติม เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 5 ลำดับแรก ดังนี้ ลำดับแรก คือ การเพิ่มช่องทางการให้บริการผ่านแอปพลิเคชันเฉพาะ จำนวน 412 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75 รองลงมา คือ การเชื่อมต่อการให้บริการกับหน่วยงานภาครัฐส่วนท้องถิ่นและส่วนท้องถิ่น ผ่านระบบเครือข่ายออนไลน์ (เช่น โรงพยาบาลประจำจังหวัด สถานีตำรวจ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุดรธานี) จำนวน 317 คน คิดเป็นร้อยละ 19.81 ลำดับที่สาม คือ การให้บริการวันเสาร์ – วันอาทิตย์ (09.00 – 17.00 น.) จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 ลำดับที่สี่ คือ การให้บริการที่สามารถยื่นเอกสารคำร้องต่างๆ ได้ผ่านระบบเครือข่ายออนไลน์ จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 ลำดับที่ห้า คือ การเชื่อมต่อการให้บริการกับหน่วยงานภาครัฐส่วนกลางผ่านระบบเครือข่ายออนไลน์ (เช่น กระทรวงมหาดไทย กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงพาณิชย์) จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 ตามลำดับ

โครงการสำรวจและศึกษาความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการและประเมินผลการดำเนินงาน

ระหว่างและหลังดำเนินการ ณ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาติ นครอุดรธานี

อภิปรายผล

จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความต้องการและความคาดหวังต่อการมารับบริการจากศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี ในระดับมาก โดยในพื้นฐานเป็นเพราะความต้องการและความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ประชาชนหมายใจว่าเป็นองค์กรที่มีศักยภาพและเป็นที่พึงให้กับภาคประชาชนได้เป็นอย่างดี และเมื่อภายหลังจากการรับบริการแล้วเสร็จพบว่า ประชาชนความพึงพอใจต่อการรับบริการนั้น จึงถือได้ว่าเป็นการให้บริการที่ตรงตามความต้องการของประชาชน ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Napaporn Khantanapha (2000: 58) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการว่าเป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวมในมิติของการรับรู้ การให้บริการที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (confirm or disconfirm expectation) ของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความต้องการและความคาดหวังที่มีต่องานด้านการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ/แนวทางในการปรับปรุงเพื่อพัฒนาการให้บริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาติเทศบาลนครอุดรธานี ดังนี้

5.1 ในด้านงานบริการเพิ่มเติม/งานบริการอื่นใดที่ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความต้องการและความคาดหวังในเรื่องของการประสานงานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ทั้งในส่วนราชการ ส่วนกลาง ส่วนท้องถิ่น และส่วนภูมิภาค เพื่อให้การสามารถประสานการติดต่อผ่านทางบริการของเทศบาลนครอุดรธานีได้ โดยผ่านบริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาติ เทศบาลนครอุดรธานี

5.2 ในด้านสถานที่ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความต้องการและความคาดหวังในเรื่องของการเดินทางไปยังสถานที่ให้บริการมีความสะดวก มีสถานที่จอดรถ จอดพักคอยที่เพียงพอต่อผู้มารับบริการในแต่ละวัน หรือ มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการในจุดรับส่งผู้มารับบริการ เพื่อเชื่อมต่อไปยังหน่วยงานที่มาติดต่อได้อย่างรวดเร็ว

5.3 ความยาก-ง่าย ในการเข้าถึงจุดให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความต้องการและความคาดหวังในเรื่องของการจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนผู้มารับบริการได้ทราบก่อนล่วงหน้าก่อนการเดินทางมาติดต่อเพื่อขอรับบริการ อันจะก่อให้เกิดความครอบคลุมในภาระงานที่เทศบาลนครอุดรธานี ผ่านการให้บริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาติ

5.4 สิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้มารับบริการมีความต้องการและความคาดหวังในเรื่องของการมีระบบแจ้งเตือนและติดตามสถานะผู้รับบริการอย่างเหมาะสม เพื่อให้ผู้มารับบริการทราบถึงระยะเวลาการคอย และมีความต้องการและความคาดหวังให้เสียงประกาศเสียงหมายเลขผู้มารับบริการมีความชัดเจนเพิ่มขึ้น เนื่องจากผู้รับบริการบางรายสูงวัย และในบางครั้งเสียงการสนทนาของผู้มารับบริการท่านอื่น อาจรบกวนเสียงเรียกหมายเลขการเข้ารับบริการตามระบบคิวด้วย

5.5 ระบบการส่งเสริม สนับสนุน การรับรู้ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความต้องการและความคาดหวังในเรื่องของการแสดงจุดให้บริการเพื่อการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ เพราะในบางครั้งต้องการสะท้อนความต้องการและความคาดหวังในการรับบริการ หรือในบางครั้งต้องการแสดงความชื่นชมต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

5.6 การจัดสรรบุคลากรด้านการบริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความต้องการและความคาดหวังในเรื่องของเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการแทนกันได้กรณีที่มีผู้มารับบริการในจุดนั้นเป็นจำนวนมาก เพื่อให้ระยะเวลาในการรอรับบริการลดลง หากมีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพิ่มขึ้น

5.7 การจัดการข้อร้องเรียนและระบบติดตามผลการดำเนินงาน ประชาชนผู้มารับบริการมีความต้องการและความคาดหวังในเรื่องของการมีแผนการติดตามผลการดำเนินการของข้อร้องเรียนนั้นอย่างชัดเจน และมีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

5.8 ออกแบบระบบฐานข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประชาชนผู้มารับบริการมีความต้องการและความคาดหวังในเรื่องของการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และมีการเพิ่มช่องทางในการให้บริการโดยการติดต่อผ่าน Application Mobile เฉพาะ ที่รวบรวมทุกงานบริการของศูนย์ฯ ไว้อย่างครอบคลุม เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงช่องทางการรับบริการได้สะดวกขึ้นในช่วงที่มีสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-19 เพื่อลดการเดินทาง และลดการสัมผัสใกล้ชิด อีกทั้งการเป็น Application Mobile เฉพาะ จะเป็นการตอบสนองการใช้ชีวิตของกลุ่มคนรุ่นใหม่ได้เป็นอย่างดี

บรรณานุกรม

กรมป่าไม้ (2562) รายงานการประชุมคณะทำงานพัฒนาคุณภาพงานบริการประชาชนของให้เป็นไปตาม

มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2562 ครั้งที่ 2/2562

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2547). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ: นามิบุ๊คส์
พับลิเคชั่นส์.

วิจิตร อวาทะกุล. (2540). **เทคนิคมนุษยสัมพันธ์**. กรุงเทพฯ: เอ เอส พรินติ้งเฮ้าส์.

วิจิตร วิชัยสาร, อรทีณี ทวยนาค, พรภักดิ์ หวังดี และ ธนพล สราญจิตร. (2561). การสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี
(ประจำปีงบประมาณ 2560). วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และ
มนุษยศาสตร์, ปีที่ 8 ฉบับที่ 1, 227-253.

ศศิณา ปาละสิงห์. (2547). ความต้องการในการพัฒนาตนเองของข้าราชการพลเรือน สายสามัญ สังกัด
ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ตำบลคลองหก อำเภอดอนหญียงหลวง จังหวัดปทุมธานี
วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัย
บูรพา.

สวนดุสิต, มหาวิทยาลัย ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง จังหวัดตรัง (2562) การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากเทศบาลนครตรัง ประจำปี
งบประมาณ 2562.เอกสารอัดสำเนา

สุธินี อัดถากร (2561) ประสิทธิภาพในการบริหารงานของเทศบาลเมืองในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตอนกลาง : การประเมินจากประชาชนผู้รับบริการและสมาชิกในองค์การ รายงานการศึกษาจัดทำ
โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.เอกสารอัดสำเนา

อรุณ ไชยนิติก (2563) “การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล
เมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี” วารสารมหาจุฬานาครธรรม ปีที่ 8 ฉบับที่ 6
เดือนมิถุนายน 2564 ,147 – 163

Chase C.J. (1987). **Measurement for Education Evaluation** (2nd ed.). Massachusetts:
Addison Wesley Publishing Company.

Mehrens W.A. & Lehman I.J. (1984). **Measurement and Evaluation in Education and
Psychology** (3rd ed.). Japan: Holt, Rinehart and Winston.

ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูล

โครงการสำรวจและศึกษาความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและประเมินผลการทำงาน

ระหว่างและหลังดำเนินการ ณ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี

ประจำปีงบประมาณ 2565







**แบบสำรวจและศึกษาความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและประเมินผลการทำงานระหว่างและ
หลังดำเนินการ ณ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ 2565**

คำชี้แจง

แบบสำรวจและศึกษาความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและประเมินผลการทำงานระหว่างและหลังดำเนินการ ณ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2565 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ และประเมินผลการทำงานระหว่างและหลังดำเนินการ ณ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี ซึ่งคำตอบของท่านทุกคำตอบจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการและดำเนินงานต่างๆ ของศูนย์แห่งการบริการฯ ให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ในการนี้ จึงขอความอนุเคราะห์ท่านกรุณาตอบแบบสำรวจฯ ตามความเป็นจริง และขอรับรองว่า คำตอบของท่านทุกคำตอบ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี จะรักษาข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับ โดยจะนำมาใช้เพื่อประโยชน์ในทางวิชาการ และเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการและการดำเนินงานของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เท่านั้น โดยข้อมูลแบบสำรวจดังกล่าวนี้ ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี (การสำรวจความคาดหวังก่อนเข้ารับบริการ ระหว่างการรับบริการ และหลังจากการรับบริการแล้ว)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ/แนวทางในการปรับปรุงเพื่อพัฒนาการให้บริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี

คำอธิบายเพิ่มเติม

ความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี หมายถึง ความต้องการ หรือการคาดการณ์ล่วงหน้าของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี ที่ควรจะเป็นหรือควรจะเกิดขึ้น เพื่อการตอบสนองให้ตรงตามความต้องการและความคาดหวัง อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจ หรือความประทับใจเมื่อได้รับบริการที่เป็นไปตามความต้องการและความคาดหวังที่คาดหวังไว้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี หมายถึง ความรู้สึกในระหว่างการรับบริการ และหลังจากการรับบริการแล้ว เป็นไปตามความต้องการ เป็นไปในแนวทางที่ควรจะเป็นหรือควรจะเกิดขึ้นสามารถก่อให้เกิดเป็นความประทับใจเมื่อได้รับบริการ

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาขอรับบริการในหน่วยงาน ณ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี และศูนย์บริการเทศบาลนครอุดรธานี แห่งที่ 2 (สนามกีฬาเทศบาลนครอุดรธานี)

ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี และศูนย์บริการเทศบาลนครอุดรธานี แห่งที่ 2 (สนามกีฬาเทศบาลนครอุดรธานี) ที่อำนวยความสะดวก ให้ความช่วยเหลือ ตอบคำถามหรือให้บริการแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการหรือใช้บริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี และศูนย์บริการเทศบาลนครอุดรธานี แห่งที่ 2 (สนามกีฬาเทศบาลนครอุดรธานี)

สภาพการให้บริการ หมายถึง เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ รวมถึงขั้นตอน วิธีการ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ที่ส่งเสริมและสนับสนุนการให้บริการของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี และศูนย์บริการเทศบาลนครอุดรธานี แห่งที่ 2 (สนามกีฬาเทศบาลนครอุดรธานี)

คณะผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ซึ่งเป็นความจริงเกี่ยวกับท่าน

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20 – 30 ปี
 31 – 40 ปี 41 – 50 ปี
 51 – 60 ปี 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ไม่ได้เรียนหนังสือ ประถมศึกษา
 มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.
 ปวส. / อนุปริญญา ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี อื่นๆ
4. อาชีพ เกษตรกร ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
 รับจ้าง นักเรียน/นักศึกษา
 พนักงานบริษัท ข้าราชการ/พนักงานราชการ
 ไม่ได้ประกอบอาชีพ อื่นๆ
5. ที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้าน
 ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี อาศัยในชุมชน
- นอกเขตเทศบาลนครอุดรธานี อาศัยในพื้นที่.....
6. ความถี่ในการเข้ามาใช้บริการศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี
 1 – 2 ครั้งต่อปี 3 – 4 ครั้งต่อปี
 5 – 6 ครั้งต่อปี มากกว่า 6 ครั้งต่อปี (แต่ไม่เกิน 10 ครั้งต่อปี)
 มาใช้บริการทุกเดือน

การให้บริการของ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี	ความต้องการ ความคาดหวัง					ความพึงพอใจ ระหว่าง ดำเนินการ					ความพึงพอใจ หลังดำเนินการ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8 การให้บริการงานด้านการรับเรื่องราว ร้องทุกข์															
9 การให้บริการงานบริการยื่นตรวจสอบและ คัดรับรองเอกสารทางทะเบียนราษฎรผ่านระบบ แอปพลิเคชัน															
10 งานบริการลงทะเบียนคนว่างงานผ่านระบบ ออนไลน์ (job box)															
1.2 สถานที่ให้บริการของศูนย์แห่งการบริการ นานาชาตินครอุดรธานี															
1 การเดินทางไปยังสถานที่ให้บริการมีความ สะดวก															
2 ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกทิศทางไปยังจุด ให้บริการมีความชัดเจน															
3 บริเวณสถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ															
4 สถานที่ให้บริการเอื้ออำนวยต่อผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ															
5 ขนาดและพื้นที่การให้บริการมีความ เหมาะสม สามารถเข้าถึงการรับบริการได้อย่าง รวดเร็ว															
1.3 ความยาก-ง่าย ในการเข้าถึงจุดให้บริการ															
1 มีการแสดงผังขั้นตอนการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการและจุดให้บริการ” อย่าง ชัดเจน															
2 มีการแสดงจุดสังเกตที่สามารถมองเห็นได้ ชัดเจนเพื่อป้องกันอันตราย															
3 มีจุดบริการแรกรับอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น จุดคัดกรองผู้รับฯ จุดบริการให้คำแนะนำ หรือช่วยเตรียมเอกสาร															
4 มีระบบคิวที่สะดวก เป็นธรรม และโปร่งใส															

การให้บริการของ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี	ความต้องการ ความคาดหวัง					ความพึงพอใจ ระหว่าง ดำเนินการ					ความพึงพอใจ หลังดำเนินการ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5 มีการแสดงแผนภูมิแสดงขั้นตอนที่เข้าใจง่าย ชัดเจน เพื่อไม่ต้องรอคอยนาน															
6 มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย															
1.4 สิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์แห่งการ บริการนานาชาตินครอุดรธานี															
1 ห้องน้ำสะอาด และถูกสุขลักษณะ															
2 มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/ เจ้าของงาน ระบุไว้ในช่องทางในการติดต่ออย่าง ชัดเจน															
3 มีระบบแจ้งเตือนและติดตามสถานะ ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม															
4 มีระบบการให้บริการแบบออนไลน์เพื่อเพิ่ม ช่องทางการรับบริการ															
5 มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ ช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านแอปพลิเคชัน															
6 การให้บริการมีความเท่าเทียมกัน และ ไม่เลือกปฏิบัติ															
7 มีการจัดเตรียมวัสดุ/ อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวกอื่นๆไว้อย่างเหมาะสม															
8 ปรับปรุงแบบฟอร์มการขอรับอนุญาตต่างๆ ให้สะดวก ง่าย และไม่ซับซ้อนต่อการใช้บริการ															
1.5 ระบบการส่งเสริม สนับสนุน การรับรู้ และ การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ															
1 มีจุดประเมินความพึงพอใจ ในรูปแบบที่ง่าย และสะดวก															
2 มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ เพื่อการค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว															

การให้บริการของ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี	ความต้องการ ความคาดหวัง					ความพึงพอใจ ระหว่าง ดำเนินการ					ความพึงพอใจ หลังดำเนินการ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3 เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถตอบ คำถามและแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบได้ อย่างเหมาะสม															
4 เจ้าหน้าที่มีทักษะการให้บริการที่ทันสมัย และ มีการสื่อสารสร้างความเข้าใจ															
5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถอธิบายขั้นตอน ต่างๆในการขอรับบริการได้อย่างเหมาะสม															
1.6 การจัดสรรบุคลากรตามการบริการของ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี															
1 จำนวนบุคลากรผู้ให้บริการมีความเพียงพอ ต่อการรับบริการ															
2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ															
3 เจ้าหน้าที่มีทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็น และความรู้ที่ทันสมัยเหมาะสมในการให้บริการ															
4 เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้															
5 เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ครอบคลุมเรื่องสำคัญตามมาตรฐานการให้บริการ															
6 เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการ ให้บริการที่เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ															
1.7 การจัดการข้อร้องเรียนและระบบติดตามผล การดำเนินงานของศูนย์แห่งการบริการฯ															
1 มีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่ กฎหมายกำหนด															
2 มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียน ของผู้รับบริการที่ชัดเจน															
3 กรณีเกิดข้อร้องเรียน ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง กับประเด็นเดิมจะต้องไม่เกิดขึ้นซ้ำอีก															

การให้บริการของ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี	ความต้องการ ความคาดหวัง					ความพึงพอใจ ระหว่าง ดำเนินการ					ความพึงพอใจ หลังดำเนินการ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4 มีแผนการติดตามผลการดำเนินการของ ข้อร้องเรียนนั้นอย่างชัดเจน และมีการปรับปรุง พัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง															
5 มีการแก้ไขปัญหา/ อุปสรรคของการ ให้บริการ และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้บริการ ดียิ่งขึ้น															
1.8 ออกแบบระบบฐานข้อมูลและเทคโนโลยี สารสนเทศของศูนย์แห่งการบริการฯ															
1 มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ ฐานข้อมูลที่สอดคล้องกับความต้องการใช้งาน															
2 มีข้อมูลปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่ เกี่ยวข้อง ในระบบฐานข้อมูลครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย															
3 มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้งานในส่วนที่ จำเป็นอย่างต่อเนื่องและปลอดภัย															
4 มีระบบ/ แผนการพัฒนาความรู้และทักษะ ให้แก่เจ้าหน้าที่ตอบ Call Center อย่างชัดเจน															
5 มีมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center อย่างชัดเจน เช่น โทรศัพท์ดิ่งไม่เกิน 1 ครั้ง การกำหนดระยะเวลาการให้บริการใน แต่ละงาน															
6 มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับทรัพยากร															
7 มีการพัฒนาระบบ กำหนดมาตรฐานการให้ บริการในแต่ละช่องทางไว้อย่างชัดเจนและมีความ เหมาะสม															

การให้บริการของ ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี	ความต้องการ ความคาดหวัง					ความพึงพอใจ ระหว่าง ดำเนินการ					ความพึงพอใจ หลังดำเนินการ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8 มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ที่ให้ความพร้อมใช้งาน และมีคุณภาพในการใช้งาน															
9 มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ออนไลน์เชื่อมต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ ได้ครอบคลุมและทันสมัย															
10 มีช่องทางให้บริการโดยการติดต่อผ่าน Application Mobile ที่รวมทุกงานบริการของศูนย์ฯ ไว้อย่างครอบคลุม															

ส่วนที่ 3 ความต้องการและความคาดหวังของประชาชนที่จะได้รับบริการเพิ่มเติมจากศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานีและศูนย์บริการนครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ซึ่งเป็นความจริงเกี่ยวกับความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ ที่ต้องการให้บริการเพิ่มเติมของศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

- การให้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์นอกเวลาราชการ (16.30 – 18.30 น.)
- การให้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์นอกเวลาราชการ (16.30 – 19.30 น.)
- การให้บริการวันเสาร์ (09.00 – 12.00 น.)
- การให้บริการวันเสาร์ (09.00 – 17.00 น.)
- การให้บริการวันอาทิตย์ (09.00 – 12.00 น.)
- การให้บริการวันอาทิตย์ (09.00 – 17.00 น.)
- การให้บริการวันเสาร์ – วันอาทิตย์ (09.00 – 12.00 น.)
- การให้บริการวันเสาร์ – วันอาทิตย์ (09.00 – 17.00 น.)
- การให้บริการในวันหยุดนักขัตฤกษ์ (09.00 – 12.00 น.)
- การให้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์ โดยไม่หยุดช่วงพักเที่ยง

การให้บริการที่สามารถยื่นเอกสารคำร้องต่างๆ ได้ผ่านระบบเครือข่ายออนไลน์

การเพิ่มช่องทางการให้บริการผ่านแอปพลิเคชันเฉพาะ

การเชื่อมต่อการให้บริการกับหน่วยงานภาครัฐส่วนกลางผ่านระบบเครือข่ายออนไลน์ (เช่น กระทรวงมหาดไทย กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงพาณิชย์)

การเชื่อมต่อการให้บริการกับหน่วยงานภาครัฐส่วนท้องถิ่นและส่วนท้องถิ่น ผ่านระบบเครือข่ายออนไลน์ (เช่น โรงพยาบาลประจำจังหวัด สถานีตำรวจ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุดรธานี)

ข้อเสนอแนะ/แนวทางในการปรับปรุงเพื่อพัฒนาการให้บริการของคุณย่แห่งการบริการนานาชาติ นครอุดรธานีและศูนย์บริการนครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการ

รายงานสรุปการปฏิบัติงาน
วัน ศุกร์ ที่ 30 กันยายน 2565

งานทะเบียนราษฎร

เครื่อง	ชื่อ - สกุล ผู้ปฏิบัติงาน	จำนวน เรียกคิว	แบบประเมินความพึงพอใจ					รวมความ พึงพอใจ	หมายเหตุ
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ทะเบียน3	นางสาวเสาวลักษณ์ ฐันนทา	5	0	0	0	0	0	0	
ทะเบียน4	นางสาวจรรยา โยคะสิงห์	7	0	0	0	0	0	0	
ทะเบียน5	นางสาวปนัดดา วายโสกา	19	6	0	0	0	0	6	
ทะเบียน6	นางวาสนา เพ็งลี	12	4	0	0	0	0	4	
ทะเบียน7	นางสาวพรสุดา บุตรชาติดา	14	12	0	0	0	0	12	
ทะเบียน8	นางอาจารย์ ทองพุดซา	7	0	0	0	0	0	0	
รวมผู้มารับบริการทั้งสิ้น		64	22	0	0	0	0	22	

เรียน นายทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครอุดรธานี

เพื่อโปรดทราบ

เรียน หัวหน้าฝ่ายทะเบียนราษฎร

- เพื่อโปรดทราบ

(นางอรทัย วิชัยวงศ์)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ

(นางอาชิรญาณ์ นฤนาทนิธิพัฒน์)

หัวหน้าฝ่ายทะเบียนราษฎร

เรียน ปลัดเทศบาล
เพื่อโปรดทราบ

(นายณัฐกิตติ สิงห์คนอง)

ผ.อ.กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

- 3 ต.ค. 2565

ทราบ

(นายประภาส บุตรอุดม)

รองปลัดเทศบาลนครอุดรธานี

- 3 ต.ค. 2565



ระบบคิวงานบริการกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

รายงานสรุปการปฏิบัติงาน

วัน สุกร์ ที่ 30 กันยายน 2565

ลำดับ	รหัส	ชื่อ - สกุล		จำนวน/เรียกคิว	หมายเหตุ
1	002	นางสาวจรรยา	โยคะสิงห์	7	
2	003	ว่าที่ ร.ต.หญิงกานต์ศิริ	พวงศรีจิรายศ	0	
3	004	นางสาวเสาวลักษณ์	ธุันทา	5	
4	005	นายปรานิน	นาฤทธิ์	0	
5	006	นางปรินดา	ล้านฆาวงศ์	0	
6	007	นางโสภา	โกษารักษ์	33	
7	008	นายภัทรชัย	บัวศรี	0	
8	010	นางอาจารย์	ทองพุดชา	7	
9	011	นางอรทัย	วิชัยวงษ์	0	
10	012	นางสาวปวีณา	แสงสร	40	
11	013	นางสาวศิริธร	ผิวขำ	0	
12	014	นางศิริลักษณ์	นรากุล	0	
13	015	นายเพียร	อุ้นเที้ยว	0	
14	016	นางสาวพรสุดา	บุตรชาดา	14	
15	017	นางวาสนา	เพ็งดี	12	
16	018	นางสาวญาณิศา	อุปลาบัติ	0	
17	020	นายอภิรักษ์	ปะโปตินัง	0	
18	029	นางสาวสุปानी	อุดมเด่น	0	
19	030	นางสาวปนัดดา	วายโสภา	19	
20	031	นายจักรพงษ์	ลีลาศักดิ์ศิริ	0	

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
เทศบาลนครอุดรธานี
ตั้งแต่วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2565 ถึงวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2565

					รวมจำนวน
					24
					11
					0
					0
					0
เหตุผล					
	พูดจาไม่สุภาพ	ไม่ใส่ใจบริการ	ทำงานไม่ตรงเวลา	ล่าช้า	
	0	0	0	0	
	0	0	0	0	
รวมผู้มาใช้บริการ					35 คน

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
เทศบาลนครอุตรธานี
ตั้งแต่วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2565 ถึงวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2565

พิมพ์วันที่: 02/10/2022

ระดับความพึงพอใจ		รวมจำนวน				
มากที่สุด		0				
มาก		0				
ปานกลาง		0				
น้อย		0				
น้อยที่สุด		0				
เหตุผล						
	พุดจาไม่สุภาพ	ไม่ใส่ใจบริการ	ทำงานไม่ตรงเวลา	ล่าช้า	รวม	
น้อย	0	0	0	0	0	
น้อยมาก	0	0	0	0	0	
รวมผู้มาใช้บริการ		0 คน				

รายงานสรุปการปฏิบัติงาน
วัน ศุกร์ ที่ 30 กันยายน 2565
งานบัตรประจำตัวประชาชน

เครื่อง	ชื่อ - สกุล ผู้ปฏิบัติงาน	จำนวน เรียกคิว	แบบประเมินความพึงพอใจ					รวมความ พึงพอใจ	หมายเหตุ
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
บัตร 1	นางปวีณา แสงสร	40	24	11	0	0	0	35	87.50%
บัตร 2	นางโสภา โกษารักษ์	33	21	3	0	0	0	24	72.72%
รวมผู้มารับบริการทั้งสิ้น		73	45	14	0	0	0	59	80.82%

เรียน หัวหน้าฝ่ายบัตรประจำตัวประชาชน /ผอ.กองทะเบียนฯ

- เพื่อโปรดทราบ

(นายภัทรชัย บัวศรี)
นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ

(นางกัญฉฎฐ์ จันทร์คำ)
หัวหน้าฝ่ายบัตรประจำตัวประชาชน

เรียน ปลัดเทศบาล
เพื่อโปรดทราบ

(นายณัฐกิตติ์ สิงห์คนอง)
ผอ.กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน
- 3 ต.ค. 2565

ทราบ
(นายประภาส บุตรอุดม)
รองปลัดเทศบาลนครอุดรธานี
- 3 ต.ค. 2565



ระบบคิงานบริการกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน
รายงานสรุปการปฏิบัติงาน วัน สุกร์ ที่ 30 กันยายน 2565

ลำดับ	รหัส	ชื่อ - สกุล		จำนวน/เรียกคิว	หมายเหตุ
1	002	นางสาวจริยา	โยคะสิงห์	7	
2	003	ว่าที่ ร.ต.หญิงกานต์ศิริ	พวงศรีจิรยศ	0	
3	004	นางสาวเสาวลักษณ์	รุณันทา	5	
4	005	นายปรานิน	นาฤทธิ์	0	
5	006	นางปรินดา	ล้านฆาวงศ์	0	
6	007	นาง โสภา	โกษารักษ์	33	
7	008	นายภัทรชัย	บัวศรี	0	
8	010	นางอาจารย์	ทองพุดซา	7	
9	011	นางอรทัย	วิชัยวงษ์	0	
10	012	นางสาวปวีณา	แสงสร	40	
11	013	นางสาวศิริธร	ผิวจำ	0	
12	014	นางศิริลักษณ์	นรากุล	0	
13	015	นายเพชร	อุ้นเที้ยว	0	
14	016	นางสาวพรสุดา	บุตรชาดา	14	
15	017	นางวาสนา	เพ็งลี	12	
16	018	นางสาวญาณิศา	อุปลาบัติ	0	
17	020	นายอภินันท์	ปะ โปตินัง	0	
18	029	นางสาวสุพานี	อุดมเด่น	0	
19	030	นางสาวปนัดดา	วายุโสกา	19	
20	031	นายจักรพงษ์	ลีลาศักดิ์ศิริ	0	

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
เทศบาลนครอุดรธานี
ตั้งแต่วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2565 ถึงวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2565

พิมพ์วันที่: 02/10/2022

ระดับความพึงพอใจ		รวมจำนวน			
มากที่สุด		21			
มาก		3			
ปานกลาง		0			
น้อย		0			
น้อยที่สุด		0			
เหตุผล					
	พุดจาไม่สุภาพ	ไม่ใส่ใจบริการ	ทำงานไม่ตรงเวลา	ล่าช้า	รวม
น้อย	0	0	0	0	0
น้อยมาก	0	0	0	0	0
รวมผู้มาใช้บริการ		24 คน			