



รายงานการวิจัย

ความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเทพสถิต
อำเภอเทพสถิต จังหวัดชัยภูมิ

เลิศฤทธิ์ ตั้งชูวงษ์ และคณะ

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
ประจำปี 2564

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเทพสถิต อำเภอเทพสถิต จังหวัดชัยภูมิ
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
ปีที่ทำการวิจัย	2564

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเทพสถิต และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเทพสถิต ที่รับบริการจากเทศบาลตำบลเทพสถิต การวิเคราะห์เชิงปริมาณโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 255 คน (ร้อยละ 70.25) กับเพศชาย จำนวน 108 (ร้อยละ 29.75) ส่วนใหญ่มีอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 97 คน (ร้อยละ 26.72) รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 87 คน (ร้อยละ 23.97) และอายุระหว่าง 20 - 30 ปี จำนวน 69 คน (ร้อยละ 19.00) ตามลำดับ สถานภาพส่วนมากสมรสแล้ว จำนวน 310 คน (ร้อยละ 85.40) รองลงมาคือ โสด จำนวน 47 คน (ร้อยละ 12.95) และหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.65 ตามลำดับ)

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 242 คน (ร้อยละ 66.67) รองลงมาคือ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 54 คน (ร้อยละ 14.87) และประถมศึกษา 42 คน (ร้อยละ 11.57) ตามลำดับ ประกอบอาชีพรับจ้างมากที่สุด จำนวน 177 คน (ร้อยละ 48.77) รองลงมาคือ อาชีพค้าขาย จำนวน 87 คน (ร้อยละ 23.97) และอาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 58 คน (ร้อยละ 15.98) ตามลำดับ

ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเทพสถิต มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 5 งาน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามกรอบ การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 95.40% ได้รับคะแนนเท่ากับ 10 จำแนกรายงานสรุปได้ดังนี้

1) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนให้บริการ ด้านช่องทางให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.60%

2) งานด้านโยธาและขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ ด้านช่องทางให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.40%

3) งานด้านรายได้และภาษี ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ ด้านช่องทางให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกรายการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.60%

4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ ด้านช่องทางให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกรายการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.20%

5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสังคมสงเคราะห์ มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ ด้านช่องทางให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.20%

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเทศบาลตำบลเทพสถิต มีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังรายละเอียดจะกล่าวเป็นลำดับ

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บริการเทศบาลตำบลเทพสถิต อำเภอเทพสถิต จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 3,827 คน (เทศบาลตำบลเทพสถิต. 2564)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ใช้การคำนวณสูตรของ Taro Yamane สามารถแสดงผลการคำนวณได้ดังนี้ (จิรภา แสนเกษม. 2545 : 82-83)

คำนวณขนาดตัวอย่าง $n = \frac{3,827}{1 + 3,827 (.05)^2}$

$$1 + 3,827 (.05)^2$$

ดังนั้น ขนาดตัวอย่างทั้งหมด = 363 คน

ใช้เทคนิคการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเทพสถิต มี 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป มี 5 รายการ ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) สถานภาพ 4) การศึกษา และ 5) อาชีพ.

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจการทำงาน งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านโยธา และขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง งานด้านรายได้และภาษี งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านพัฒนาชุมชนและสังคมสงเคราะห์ แต่ละด้านจำแนกเป็นรายการต่าง ๆ รวม 19 รายการ แต่ละรายการ ผู้ประเมินให้ความคิดเห็นได้ 5 ระดับ (มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด) ได้แก่

- 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ
 - (1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน
 - (2) ความรวดเร็วในการให้บริการ
 - (3) มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน
 - (4) การจัดลำดับการให้บริการ
 - (5) ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน
 - 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
 - (1) มีช่องทางการให้บริการสาธารณะสะดวกเพียงใด
 - (2) ประชาสัมพันธ์เรื่องช่องทางการให้บริการให้ทราบอย่างน้อยเพียงใด
 - (3) มีช่องทางการให้บริการอย่างน้อยเพียงใด
 - (4) ออกบริการประชาชนนอกสถานที่ได้ดีเพียงใด
 - 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - (1) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - (2) ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - (3) ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
 - (4) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้
 - (5) ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน หรือหาประโยชน์ในทางมิชอบ
 - 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - (1) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ
 - (2) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ
 - (3) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม
 - (4) “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ
 - (5) การจัดการสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการให้บริการ
- ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการปรับปรุง เป็นปลายเปิดให้ผู้ตอบเขียนตอบได้อย่างอิสระ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเทพสถิต อำเภอเทพสถิต จังหวัดชัยภูมิ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการบริการด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลเทพสถิต อำเภอเทพสถิต จังหวัดชัยภูมิ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเทพสถิต ที่รับบริการจากเทศบาลตำบลเทพสถิต เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม จากนั้นได้ออกแบบสอบถาม เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม มาทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ พร้อมนำเสนอในรูปของตารางประกอบด้วย คำบรรยาย และสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไป

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 255 คน (ร้อยละ 70.25) กับเพศชาย จำนวน 108 (ร้อยละ 29.75) ส่วนใหญ่มีอายุ 41 - 50 ปีจำนวน 97 คน (ร้อยละ 26.72) รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 87 คน (ร้อยละ 23.97) และอายุระหว่าง 20 - 30 ปี จำนวน 69 คน (ร้อยละ 19.00) ตามลำดับ สถานภาพส่วนมากสมรสแล้ว จำนวน 310 คน (ร้อยละ 85.40) รองลงมาคือ โสด จำนวน 47 คน (ร้อยละ 12.95) และหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.65 ตามลำดับ)

ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 242 คน (ร้อยละ 66.67) รองลงมาคือ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 54 คน (ร้อยละ 14.87) และประถมศึกษา 42 คน (ร้อยละ 11.57) ตามลำดับ ประกอบอาชีพรับจ้างมากที่สุด จำนวน 177 คน (ร้อยละ 48.77) รองลงมาคือ อาชีพค้าขาย จำนวน 87 คน (ร้อยละ 23.97) และอาชีพเกษตรกร จำนวน 58 คน (ร้อยละ 15.98) ตามลำดับ

5.1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเทพสถิต

ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเทพสถิตในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 5 งาน เท่ากับร้อยละ 95.40% เมื่อเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับคะแนนเท่ากับ 10 จำแนกรายงานได้ดังนี้

1) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ ด้านช่องทางให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.60%

2) งานด้านโยธาและขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ ด้านช่องทางให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.40%

3) งานด้านรายได้และภาษี ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ ด้านช่องทางให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกรายการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.60%

4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ ด้านช่องทางให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกรายการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.20%

5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสังคมสงเคราะห์ มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ ด้านช่องทางให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.20%

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเทพสถิต อำเภอเทพสถิต จังหวัดชัยภูมิ ทำให้ทราบถึงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ซึ่งข้อมูลทั้งหมดนี้จะสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเทพสถิต อำเภอเทพสถิต จังหวัดชัยภูมิ ใช้เป็นมาตรฐานเปรียบเทียบอ้างอิง (Benchmarking) ต่อไปซึ่งมีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ในส่วนของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเทพสถิต อำเภอเทพสถิต จังหวัดชัยภูมิ พบว่า มีความพึงพอใจในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด งานด้านโยธาและขออนุญาตสิ่ง

ปลูกสร้าง พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในงานด้านรายได้และภาษี พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และในงานด้านพัฒนาชุมชนและสังคมสงเคราะห์ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และการให้บริการต่อผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลเทพสถิต อยู่ในระดับที่ได้มาตรฐาน สามารถสร้างความพึงพอใจและสร้างความประทับใจให้กับประชาชนที่มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไปของประชาชน

จากสรุปผลงานวิจัยดังกล่าวได้สอดคล้องกับการศึกษาของ ทราหยทอง วรณพิศิษฐ์ และปภาดา กันทะอินทร์ (2546 : 5-7) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การงานอาชีพเกือบทุกประเภทไม่ว่าจะเป็นธุรกิจหรือราชการย่อมมีส่วนเกี่ยวข้องกับงานบริการ หรือกิจกรรมที่อำนวยความสะดวกต่าง ๆ แทบทั้งสิ้น เนื่องจากการบริการเป็นเรื่องของคนและเกี่ยวข้องกับคนโดยตรง เป็นการกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งในเรื่องต่าง ๆ อาจกล่าวได้ว่า ในชีวิตประจำวันของคนเรานั้นเกี่ยวพันกับงานบริการอยู่ตลอดเวลาเลยทีเดียว เพราะเราไม่สามารถทำทุกสิ่งทุกอย่างให้สำเร็จลุล่วงไปได้เพียงลำพัง จำเป็นต้องอาศัยความช่วยเหลือจากคนอื่นในสังคม พฤติกรรมบริการใด ๆ เริ่มตั้งแต่การรับรู้ความต้องการบริการ การวางแผนการให้บริการที่ตรงกับความต้องการการดำเนินการให้บริการและ การตรวจสอบผลของการให้บริการอันจะนำไปสู่การบริการที่สร้างความประทับใจไม่ว่าจะเป็นการบริการที่มากับการซื้อสินค้าทั่วไปหรือการซื้อบริการโดยตรง

สอดคล้องกับการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2542 : บทคัดย่อ) เกี่ยวกับคุณภาพของการบริการไว้ว่า การบริการที่จะมีคุณภาพนั้นจำเป็นจะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหลักสำคัญ ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นที่จะต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐานของผู้รับบริการเพื่อเสนอบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เห็นว่าการบริการนั้นมีคุณค่า มีมาตรฐานในการบริการและการต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และทำที่ที่สุภาพอ่อนโยนนั่นจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการบริการ ผลการศึกษาดังกล่าวยังสอดคล้องกับการศึกษาของ

จุฬาลักษณ์ ช่างคำ และคณะ (2547 : 26) เกี่ยวกับหน้าที่ของผู้ให้บริการที่ดี คืออาคารสถานที่ทำงานต้องมีความสะอาด ผู้ให้บริการต้องตรงต่อเวลาต้องแต่งกายให้สุภาพ หรือแต่งกายตามระเบียบของหน่วยงานที่วางไว้ กิริยามารยาทและการต้อนรับ ควรต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยกิริยามารยาทที่ดีและมีน้ำเสียงที่ไพเราะ มีการใช้คำลงท้ายที่สุภาพ เช่น ครับ ค่ะ เป็นต้น

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ร้อยตำรวจเอกจตุรงค์ มหิทธิโชติ (2541 : บทคัดย่อ) อ้างถึงใน ธนวัฒน์ ประกอบศรีกุล, 2548 : 48) เกี่ยวกับหลักการบริการที่ดีที่สร้างความพึงพอใจไว้ว่า

ความพึงพอใจเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจหรือหน่วยงานมีประสิทธิภาพหรือประสบผลสำเร็จหรือผลกำไรซึ่งสิ่งที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจนั้นก็ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือ ความรู้ความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการลูกค้าหรือผู้รับบริการ การให้บริการที่ดี ผู้ให้บริการจะต้องมีความสุภาพ อ่อนโยน มีการสื่อสารที่ดี มีความซื่อสัตย์ มีความเข้าใจถึงวิธีการตอบสนองความต้องการ หรืออาจกล่าวสั้น ๆ ได้ว่า ความพึงพอใจ คือความสามารถในการสนองความต้องการนั่นเอง

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้

5.3.1.1 ควรนำผลการศึกษาไปใช้ในแนวทางกำหนดนโยบาย และแนวทางการพัฒนาทางการพัฒนาบุคลากร

5.3.1.2 ควรให้มีการอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรให้มีความพร้อมในการบริการอย่างต่อเนื่อง

5.3.1.3 ควรส่งเสริมความพร้อมในเรื่องของบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนเทคโนโลยี

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในงานต่างๆให้ครบถ้วน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรเพื่อให้มีประสิทธิภาพ และให้เกิดประสิทธิผลที่ยั่งยืน

5.3.2.2 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ในเรื่องของปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ ของบุคลากร เจ้าหน้าที่