



รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



องค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่
อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี

งานยุทธศาสตร์และงบประมาณ
สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่
โทร ๐-๔๕๔๒-๙๕๕๒
โทรสาร ๐-๔๕๒๕-๒๗๐๐



**หนังสือรับรองผลคะแนนการประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2
มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565**

คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
2 ถนนราชธานี ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

ขอรับรองว่า องค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี
ได้รับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 มีผลดังนี้

ที่	ภารกิจ	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ			
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนน	การแปลค่า
1	งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.85	97.00	10	มากที่สุด
2	งานด้านการศึกษา	4.92	98.40	10	มากที่สุด
3	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.87	97.40	10	มากที่สุด
4	งานด้านรายได้หรือภาษี	4.85	97.00	10	มากที่สุด
5	งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.87	97.40	10	มากที่สุด
6	งานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.91	98.20	10	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 6 ภารกิจ		4.88	97.60	10	มากที่สุด

รับรอง ณ วันที่ 6 กันยายน 2565

ผศ.ดร.หทัยรัตน์ ควรรู้ดี
คณบดีคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ
ผู้ได้รับมอบอำนาจจากอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
หัวหน้าโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ฯ

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนใหญ่ โดยวัดความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งประกอบด้วย 6 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี และภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และภารกิจที่ 6 การให้บริการของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างซึ่งในแต่ละภารกิจได้วัดผลความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

การดำเนินการในการสำรวจครั้งนี้ ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan จากจำนวนประชากร 4,491 คน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 375 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการประจำปีงบประมาณ 2565 สรุปได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 6 ภารกิจ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ องค์การบริหารส่วนตำบลตอนใหญ่ ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88)

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านการศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลตอนใหญ่ ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษาในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.92) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการการติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลังในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.94)

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลตอนใหญ่ ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ

ในการให้บริการมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญ ในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคน อย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91)

4. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านรายได้หรือภาษี องค์การบริหาร ส่วนตำบลตอนใหญ่ ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสม ต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90)

5. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณ ภัย องค์การบริหารส่วนตำบลตอนใหญ่ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) โดยกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุดคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่มี ความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้อง และครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90)

6. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านโยธาและการขออนุญาต ปลุกสิ่งก่อสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลตอนใหญ่ ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงาน ด้านโยธาและการขออนุญาตปลุกสิ่งก่อสร้างในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุดคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.95)

7. สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 6 ด้าน /คะแนน และการแปลค่า

องค์การบริหารส่วนตำบลตอนใหญ่ ได้รับความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) คิดเป็นร้อยละ 97.60% คะแนนที่ได้ 10 คะแนน โดยเมื่อพิจารณาในรายการกิจ ได้ผลความพึงพอใจเรียงตามลำดับ ดังนี้

7.1 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.92) คิดเป็นร้อยละ 98.40 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

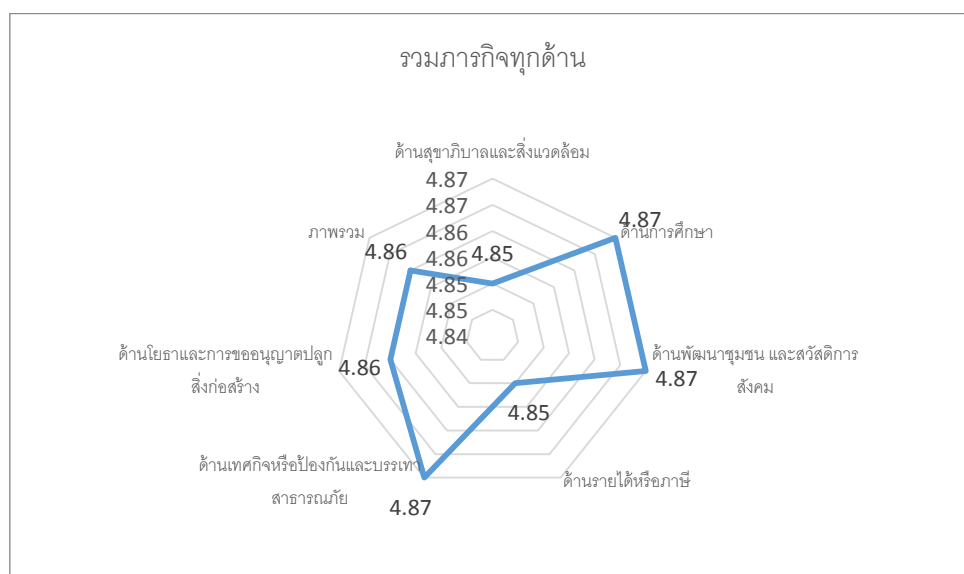
7.2 การให้บริการของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลุกสิ่งก่อสร้าง ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) คิดเป็นร้อยละ 98.20 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

7.3 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และด้านพัฒนา ชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.40 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

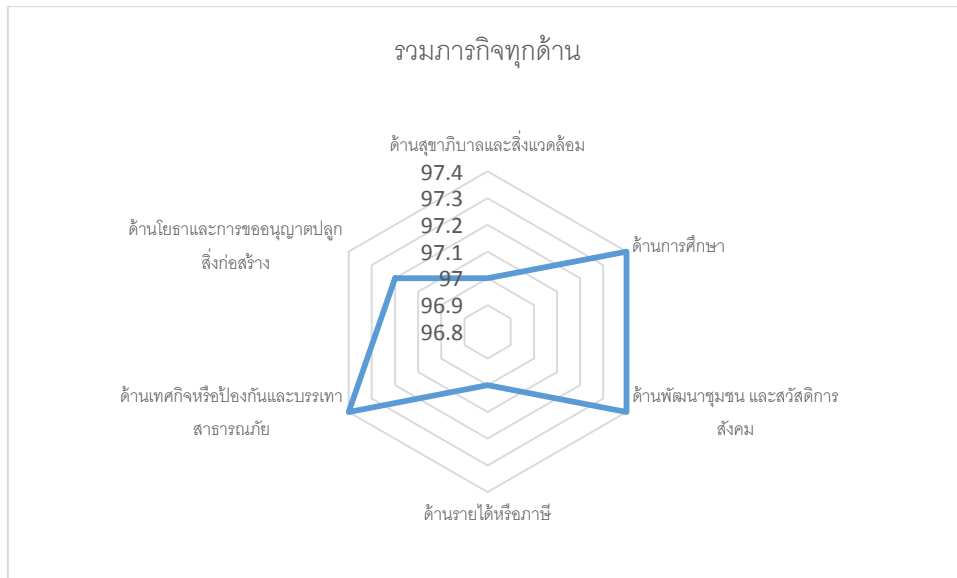
7.4 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี และด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
 ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97.00% คะแนนที่ได้ 10 คะแนน
 ดังจะแสดงข้อมูลในตาราง ต่อไปนี้

ตารางแสดงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงาน 6 ภารกิจ/คะแนนและการแปลค่า

ที่	ภารกิจ	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ			
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนน	การแปลค่า
1	งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.85	97.00	10	มากที่สุด
2	งานด้านการศึกษา	4.92	98.40	10	มากที่สุด
3	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.87	97.40	10	มากที่สุด
4	งานด้านรายได้หรือภาษี	4.85	97.00	10	มากที่สุด
5	งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.87	97.40	10	มากที่สุด
6	งานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.91	98.20	10	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 6 ภารกิจ		4.88	97.60	10	มากที่สุด



แผนภาพ แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 6 ภารกิจ



แผนภาพ แสดงค่าเฉลี่ยร้อยละระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 6 ภารกิจ

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญแผนภูมิ	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	4
ความสำคัญของการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
กรอบแนวคิดของการวิจัย	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	45
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน	60
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	63
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	70
บทที่ 3 วิธีดำเนินการ	75
ขอบเขตงานของการวิจัย	75
ประชากรกลุ่มตัวอย่าง	76
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	77
การเก็บรวบรวมข้อมูล	77
เกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูล	78
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	78
เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ	79

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	81
ลำดับแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล	81
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	81
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของตัวอย่าง	82
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	88
-งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	89
-งานด้านการศึกษา	91
-งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	93
-งานด้านรายได้หรือภาษี	95
-งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	97
-งานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	99
-การให้บริการทั้ง 6 ภารกิจ	101
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ	103
สรุปผลการสำรวจ	104
ข้อเสนอแนะ	109
บรรณานุกรม	111
ภาคผนวก	115
ภาพถ่ายการลงพื้นที่เก็บข้อมูล	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย SPSS	
ตัวอย่างแบบสอบถาม	

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	82
ตารางที่ 4.2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	89
ตารางที่ 4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ของงานด้านการศึกษา	91
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ของงานด้านรายได้หรือภาษี	93
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95
ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	97
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	99
ตารางที่ 4.8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ในการให้บริการ รายการกิจ	101
ตารางที่ 5.1	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 6 รายการ /คะแนน และการ แปลค่า	107

สารบัญแผนภูมิ

	หน้า
แผนภูมิที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการสำรวจ	7
ตารางที่ 2.2 องค์ประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพ	63

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 4.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	84
ภาพที่ 4.2	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	85
ภาพที่ 4.3	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	85
ภาพที่ 4.4	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้	86
ภาพที่ 4.5	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา	87
ภาพที่ 4.6	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	87
ภาพที่ 4.7	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจรายด้านของงานด้านสิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ	90
ภาพที่ 4.8	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจรายด้านของงานด้านการศึกษา	92
ภาพที่ 4.9	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจรายด้านของงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	94
ภาพที่ 4.10	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจรายด้านของงานด้านรายได้หรือภาษี	96
ภาพที่ 4.11	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจรายด้านของงานด้านเทศกิจหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย	98
ภาพที่ 4.12	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจรายด้านของงานด้านโยธาและการขอ อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	100
ภาพที่ 4.13	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทุกภารกิจ	102
ภาพที่ 5.1	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 6 ภารกิจ	108
ภาพที่ 5.2	ค่าเฉลี่ยร้อยละระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 6 ภารกิจ	108

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้กำหนดให้มีการกระจายอำนาจการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยรับผิชอบดูแลและพัฒนาท้องถิ่นของตนเองให้เจริญก้าวหน้าและตรงตามความต้องการของสมาชิกในท้องถิ่น ซึ่งจะส่งผลให้การปกครองระบอบประชาธิปไตยมีการพัฒนามากยิ่งขึ้น โครงสร้างการกระจายอำนาจการบริหารราชการแผ่นดินจึงกำหนดอำนาจ หน้าที่ และการกำกับดูแล ท้องถิ่นให้อยู่ในการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ขณะเดียวกันการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หมายถึง การแบ่งแยกหน่วยการปกครองออกจากส่วนกลาง โดยให้องค์กรที่จัดขึ้นในท้องถิ่นหรือ องค์การปกครองท้องถิ่นมีอิสระในการดำเนินกิจการภายในท้องถิ่นของตนได้เพื่อให้ประชาชนใน ท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง รวมทั้งแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการบริหารและบริการ ประชาชน (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น) เพื่อนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าโดยอาศัยสร้างมิติใหม่กับราชการไทย องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการขึ้นต่อกระทรวงมหาดไทย โดยมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติคอยควบคุมตรวจสอบการทำงาน พิจารณาให้ความเห็นชอบข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลออกมาบังคับใช้ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ภายใต้ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ ในปัจจุบันนี้ รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่าง ๆ ขยายขอบเขต และปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ของกรมการปกครอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึง และเป็นการประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในระหว่างประชาชนกับข้าราชการ ซึ่งข้าราชการจะต้องคำนึงถึงประชาชน และต้องสำรวจตัวเองด้วยว่าในการปฏิบัติราชการในฐานะที่เป็นข้าราชการซึ่งมีภารกิจในการให้บริการประชาชน ได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือไม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ข้าราชการยังมีบทบาทใหม่ในเรื่องการแก้ปัญหาของประเทศชาติที่กำลังประสบอยู่ คือปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจ ฯลฯ เพราะฉะนั้นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการกับประชาชนจึงเป็นเรื่องที่เราจะต้องให้ความสำคัญอย่างมากและต้องพยายามดำเนินการทุกวิถีทางที่จะให้การทำงานของราชการ และการบริหารงานของส่วนราชการเป็นการบริหารงานที่จะสามารถเพิ่มพูนประสิทธิภาพ เพิ่มพูนคุณภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ (อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, 2554 : 45-47) นอกจากความรับผิดชอบต่อ (Accountability) ของรัฐต่อประชาชนแล้ว รัฐยังต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับซึ่งการปฏิบัติ

หน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของรัฐ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2565)

ดังนั้นการแก้ไขปัญหาและการสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น เดิมเป็นการพิจารณาจากส่วนกลางซึ่งเป็นการคิดแบบเดียวกันทั่วประเทศโดยไม่ได้คำนึงถึงมุมมองความแตกต่างในด้านพื้นที่ภูมิประเทศ วัฒนธรรม ภูมิปัญญา สภาพของปัญหาที่มีปัจจัยต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน และขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น แต่ปัจจุบันรัฐได้มีการกระจายอำนาจการปกครองโดยสนับสนุนส่งเสริมให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เองตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 รวมทั้งได้มอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเอง และจัดตั้งบริการสาธารณะบางประการเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ดังที่ได้กำหนดไว้ในมาตรา 250 และมาตรา 249 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการดำเนินนโยบายการปกครอง การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง อย่างอิสระตามขอบเขตของกฎหมาย ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและความต้องการของตนเองภายใต้กรอบความคิดที่ว่าไม่มีองค์กรราชการใดที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดอยู่กับปัญหาความต้องการมากที่สุด ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงนับว่าเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้ง จากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่น ส่วนการเปลี่ยนแปลงของสังคมและการพัฒนาองค์กรทางด้านธุรกิจก่อให้เกิดการแข่งขันการบริการมากขึ้น ทำให้องค์กรภาครัฐเกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการให้บริการเช่น การปฏิรูประบบราชการที่มุ่งเน้นยกระดับความสามารถของภาคราชการให้มีประสิทธิภาพคล่องตัวและ เป็นกลไกสำคัญในการนำนโยบายของรัฐไปสู่การปฏิบัติอย่างแท้จริง มีการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์และเปลี่ยนแปลงทัศนคติวัฒนธรรมการทำงานของข้าราชการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ประชาชนมีความสุขในการดำรงชีวิต และหนึ่งในหลายปัจจัยที่สำคัญก็คือการให้บริการสาธารณะ ซึ่งสภาพการณ์ในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทำให้องค์กรต่าง ๆ มีการพัฒนาการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ เพื่อตอบรับการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม

การเมือง และสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกประเทศ ในองค์กรทางด้านธุรกิจนับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญ เนื่องจากการสร้างความพึงพอใจทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อและซื้อซ้ำ รวมถึงการมีความภาคภูมิใจต่อตราผลิตภัณฑ์ซึ่งส่งผลกำไรระยะยาวที่ดีทั้งนี้การสร้าง ความพึงพอใจในการบริการ จำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการควบคู่กับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยการสำรวจและตรวจสอบความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการในกระบวนการบริการและการจัดการงานบริการเพื่อกำหนดเป้าหมาย ทิศทางและกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยให้ปัญหาข้อบกพร่องของการให้บริการที่เกิดขึ้นในระบบบริการลดน้อยลง และนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรบริการ ในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ (บุบผา น้อยสง่างาม, 2556 : 5)

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ จัดเป็นการประเมินคุณภาพของการบริหารงาน ในด้านการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการของหน่วยงาน การสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ผู้รับบริการนั้นต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ได้อย่างเหมาะสม หน่วยงานสามารถประเมินคุณภาพในการให้บริการ ได้หลายวิธี เช่น การสังเกตการณ์ การสัมภาษณ์ และการใช้แบบสอบถาม เนื่องจากปริมาณผู้รับบริการมีจำนวนมาก การใช้แบบสอบถามเพื่อสอบถามความพึงพอใจและทัศนคติของผู้รับบริการ เพื่อประเมินงานบริการ จึงเป็นวิธีที่สะดวกที่สุด โดยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ได้กำหนดกรอบในการสำรวจ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการใน 4 ด้านหลัก ๆ คือ 1. ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4. ด้านช่องทางการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ บริหารงานโดยเห็นถึงความสำคัญของประเมินคุณภาพ งานในด้านการให้บริการจึงเห็นควรให้มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เป็นผู้ดำเนินการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งประกอบด้วย 6 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงาน ด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ภารกิจที่ 4 การให้บริการของ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย และภารกิจที่ 6 การให้บริการของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เพื่อจะได้นำผลของการประเมินไปพัฒนากระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อศึกษาและประเมินความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่ให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานีประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งประกอบด้วย 6 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือ ภาษี ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และภารกิจที่ 6 การให้บริการ ของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการศึกษาครั้งนี้จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่ให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานีประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งประกอบด้วย 6 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือ

ภาษี การกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และการกิจที่ 6 การให้บริการของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผลการศึกษาที่ได้สามารถนำไปปรับปรุงคุณภาพการบริหารงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ ให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ หมายถึงการศึกษาระดับความรู้สึกหรือทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดอนใหญ่ อำเภอ ศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี ประกอบด้วย 6 การกิจ คือ

การกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

การกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการศึกษา

การกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

การกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

การกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และ

การกิจที่ 6 การให้บริการของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

การศึกษาความพึงพอใจของแต่ละกิจกรรม/โครงการจะศึกษาใน 6 ประเด็นดังนี้

- 1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา
- 2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน
- 5) ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท
- 6) ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน

1. ประชากรและตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ บุคคลที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานีประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งประกอบด้วย 6 การกิจ คือ การกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ การกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการศึกษา การกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี การกิจที่ 4

การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และภารกิจที่ 6 การให้บริการของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (ข้อมูลตามโครงการปีงบประมาณ 2565) จำนวน 4,491 คน

1.2 ตัวอย่าง ได้แก่ บุคคลที่มาใช้บริการใน 6 ภารกิจ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งประกอบด้วย 6 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และภารกิจที่ 6 การให้บริการของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 375 ราย ซึ่งผู้สำรวจได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ คือ บุคคลที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งประกอบด้วย 6 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และภารกิจที่ 6 การให้บริการของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้แก่

2.1.1 ตัวแปรเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่

- ก. เพศ
- ข. อายุ
- ค. สถานภาพ
- ง. รายได้ต่อเดือน
- จ. การศึกษา
- ฉ. อาชีพ

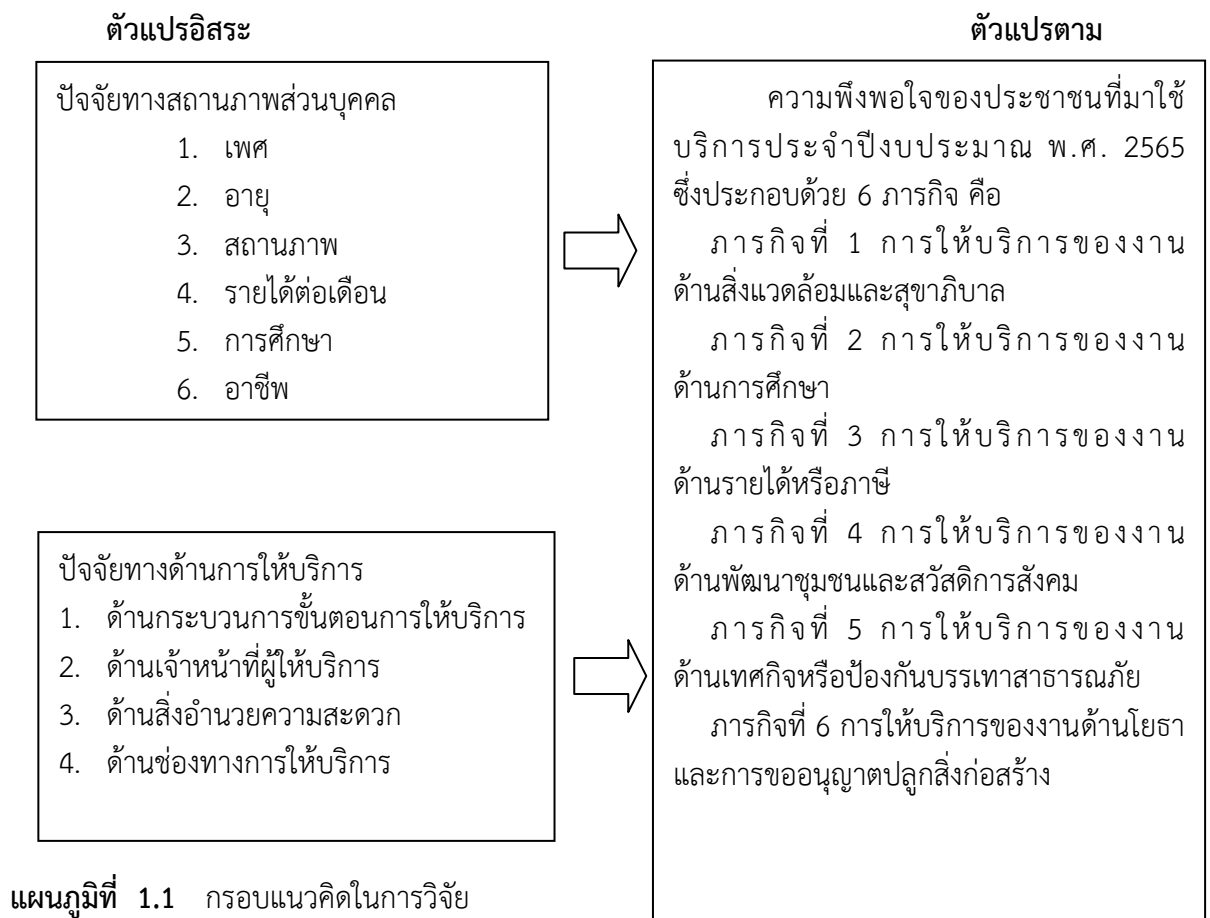
2.1.2 ตัวแปรเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชน ที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี ได้แก่

- ก. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- ข. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ค. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ง. ด้านช่องทางการให้บริการ

2.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งประกอบด้วย 6 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และภารกิจที่ 6 การให้บริการของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภูมิที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกหรือทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ ให้เกิดความพึงพอใจ

ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้ที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอสครี่เมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี เป็นผู้รับผิดชอบงานบริการ

กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง กระบวนการขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชนด้านต่าง ๆ การจัดลำดับการให้บริการ การเปิดเผยขั้นตอนการให้บริการ ความรวดเร็วของการให้บริการ ในหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอสครี่เมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนด้านต่าง ๆ มีการแต่งกายสุภาพ มีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ มีความสุภาพ ในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอสครี่เมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความสะอาด การจัดการ วัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอสครี่เมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง ช่องทางที่ประชาชนเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารของการให้บริการของหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอสครี่เมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี

การให้บริการของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ หมายถึง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอสครี่เมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี เกี่ยวกับด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ฯ ล ฯ

การให้บริการของงานด้านการศึกษา หมายถึง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอสครี่เมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี เกี่ยวกับเรื่องศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน หรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี หมายถึง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอสครี่เมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี เกี่ยวกับเรื่องการจัดเก็บภาษี ซึ่งสอดคล้องกับงานบริการด้านรายได้และภาษี รวมถึงการให้ความรู้เรื่องภาษีโรงเรือนและที่ดิน จัดเก็บภาษีป้าย และการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ฯ ล ฯ

การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม หมายถึง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอสครี่เมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี เกี่ยวกับเรื่องการพัฒนาชุมชนและการดูแลสวัสดิการต่าง ๆ เช่น เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ฯ ล ฯ

การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย หมายถึง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอสครี่เมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี เกี่ยวกับเรื่องการให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดภัยต่าง ๆ หรือการดำเนินการป้องกันความเสียหายที่เกิดจากภัยต่าง ๆ ฯ ล ฯ

การให้บริการของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง หมายถึง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอสครี่เมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี เกี่ยวกับการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ถนน ฯ ล ฯ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินผลการปฏิบัติราชการเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี นั้นคณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ และเพื่อให้ผลการประเมินที่ได้สามารถนำไปใช้พัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเสนอแนวคิดตามลำดับ ดังนี้

1. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของตำบล

ที่ตั้งของหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ ตำบลดอนใหญ่ประกอบด้วย

- 1 หมู่ที่ บ้านดอนใหญ่ใต้
- หมู่ที่2 บ้านดอนใหญ่เหนือ
- หมู่ที่3 บ้านบุรพา
- หมู่ที่4 บ้านโนนหนองบัว
- หมู่ที่5 บ้านทุ่งขุน
- หมู่ที่6 บ้านโคกสว่าง
- บ้านกุศล 7 หมู่ที่มบุญ

สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่

(ปัจจุบันเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง ณ วันที่ 12 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2540)

ตั้งอยู่ที่หมู่ 2 ตำบลดอนใหญ่ อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี โทรศัพท์ 045-429-552
โทรสาร 045-2527-00

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ภูมิประเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลมีลักษณะเป็นที่ราบลุ่ม ตั้งอยู่ทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างเป็นพื้นที่สำหรับที่อยู่อาศัยประมาณ 60% เป็นพื้นที่สำหรับการเกษตร 35% และมีพื้นที่ส่วนอื่น 5% มี 3 ดูกาล (ฤดูร้อน ฤดูฝน ฤดูหนาว)

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะอากาศมีลักษณะร้อนชื้น อากาศเปลี่ยนแปลงไปตามฤดู ซึ่งมี 3 ฤดู ดังนี้

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ไปจนถึงกลางเดือนพฤษภาคม อากาศร้อนและแห้งแล้งแต่บางครั้งอาจมีอากาศเย็น บ้างครั้งเกิดพายุฝนฟ้าคะนองและลมกระโชกแรงหรืออาจมีลูกเห็บตกก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชนทุกปี เรียกว่า “พายุฤดูร้อน” อากาศร้อน จะมีอุณหภูมิระหว่าง 35 – 39.9 องศาเซลเซียส ร้อนจัดมีอุณหภูมิประมาณ 40 องศาเซลเซียสขึ้นไป

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม ฝนตกมากในช่วงเดือน พฤษภาคม – ตุลาคม แต่อาจเกิด “ช่วงฝนทิ้ง” ซึ่งอาจนานประมาณ 1 – 2 สัปดาห์หรือบางปีอาจเกิดขึ้นรุนแรงและมีฝนน้อยนานนับเดือน ในเดือนกรกฎาคม แต่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไม่เคยเกิดอุทกภัยรุนแรง มีฝนตกเฉลี่ยประมาณ 900 มิลลิเมตร

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ ในช่วงกลางเดือนตุลาคมนานราว 1 - 2 สัปดาห์ เป็นช่วงเปลี่ยนฤดูจากฤดูฝนเป็นฤดูหนาว อากาศแปรปรวนไม่แน่นอน อาจเริ่มมีอากาศเย็นหรืออาจยังมีฝนฟ้าคะนอง อากาศหนาวอุณหภูมิต่ำสุดประมาณ 15 องศา

1.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทราย ประมาณ 75% ดินลูกรังประมาณ 15 % ลักษณะดินในพื้นที่เป็นดินเหนียวประมาณ 10 %

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

มีแหล่งน้ำที่ใช้สำหรับ อุปโภค-บริโภค จำนวน 5 แห่ง แหล่งน้ำทั้ง 5 แห่งเคยเป็นแหล่งน้ำที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติและองค์การบริหารส่วนตำบลได้ดำเนินการปรับปรุงก่อสร้างขึ้นใหม่เพื่อเพียงพอกับการอุปโภคและบริโภคของประชาชน ดังนี้

ลำห้วย	1	แห่ง	สระน้ำ	3	แห่ง
หนองน้ำ	3	แห่ง	บ่อน้ำตื้น	-	แห่ง
ลำคลอง	-	แห่ง	บ่อบาดาล	5	แห่ง
บึง	-	แห่ง	อ่างเก็บน้ำ	-	แห่ง
แม่น้ำ	-	แห่ง	ฝาย	2	แห่ง
อื่น ๆ (ระบุ)	-	แห่ง	เหมือง	-	แห่ง

1.6 ลักษณะของไม้และป่าไม้

ในเขตรับผิดชอบองค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีป่าไม้ แต่มีต้นไม้ที่ชาวบ้านปลูกลักษณะของไม้เป็นไม้ยืนต้น ผลัดใบ

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดตั้งชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล มีทั้งหมด 7 ชุมชน แต่ละชุมชนมีกรรมการซึ่งเป็นตัวแทนของชุมชน 9 คน ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ประชาชนให้ความร่วมมือด้านการเลือกตั้งเป็นอย่างดี เช่น การเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ในปี พ.ศ. 2555 ประชาชนมาใช้สิทธิเลือกตั้ง จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1,927 คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น 2,748 คน คิดเป็นร้อยละ 71.76 จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 1,977 คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น 2,737 คน คิดเป็นร้อยละ 72.23 ปัญหาคือการแข่งขันทางการเมืองค่อนข้างสูง มีจุดที่น่าสังเกตคือ มีการย้ายเข้าย้ายออกช่วงที่จะมีการเลือกตั้ง ไม่ว่าจะเป็นการเลือกผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกสภานายกองค์การบริหารส่วนตำบล โดยเฉพาะการคัดเลือกผู้ใหญ่บ้าน การแก้ไขปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลคือ ขอความร่วมมือ ผู้นำ เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบให้ระมัดระวัง สอดส่องพฤติกรรมและให้รายงานอำเภอทราบ การรณรงค์ ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับข้อกฎหมายของการเลือกตั้งที่กระทำได้และทำไม่ได้ให้ประชาชนได้รับทราบปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นองค์การบริหารส่วนตำบล ก็ได้พยายามแก้ไขโดยเรื่องจากการประชุมประชาคมท้องถิ่นทุกชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลจากผลการประชุมทุกครั้งที่ยังองค์การบริหารส่วนตำบล จัดขึ้นมีประชาชนสนใจเข้าร่วมประชุมรวมทั้งแสดงความคิดเห็นที่หลากหลายส่งผลให้องค์การบริหาร ส่วนตำบลดำเนินงานตามความต้องการของประชาชน และประชาชนได้รับและมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล นอกจากนี้ยังองค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดโครงการอบรมศึกษาดูงาน ของคณะผู้บริหาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล อสม. และกรรมการชุมชน โครงการอื่น ๆ สำหรับประชาชนอีกหลายโครงการเพื่อนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับมาพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลให้เจริญเท่าเทียมกับองค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ และองค์การบริหารส่วนตำบลมีโครงการจัดซื้อเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ โครงการบางโครงการต้องระงับไว้เนื่องจากข้อจำกัดด้านงบประมาณ มีอัตรากำลังพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลจำกัด ไม่เพียงพอต่อการตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านบริการ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลแบ่งเขตการปกครอง ดังนี้

2.1 เขตการปกครอง

เดิมเป็นเขตการปกครองของตำบลวาริน อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี ต่อมาได้แยกเป็นตำบลตอนใหญ่ เมื่อปี พ.ศ. 2530

ตำบลตอนใหญ่ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ของอำเภอศรีเมืองใหม่ มีพื้นที่ทั้งหมด ประมาณ 42 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 26,250 ไร่ ห่างจากอำเภอศรีเมืองใหม่เป็นระยะทาง ประมาณ 6 กิโลเมตร และห่างจากจังหวัดอุบลราชธานี เป็นระยะทางประมาณ 89 กิโลเมตร

อาณาเขตติดต่อ

ตำบลตอนใหญ่มีพื้นที่ติดต่อกับตำบลต่าง ๆ ดังนี้

- ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลนาคำ อำเภอศรีเมืองใหม่
- ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลวาริน และตำบลคำไหล อำเภอศรีเมืองใหม่
- ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลคำไหล อำเภอศรีเมืองใหม่
- ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลแก้งกอก และตำบลวาริน อำเภอศรีเมืองใหม่

ตำบลตอนใหญ่มีถนนลาดยางเชื่อมติดต่อระหว่างอำเภอพาดผ่านคือทางหลวงหมายเลข 2134 จากอำเภอตระการพืชผลไปยังอำเภอโขงเจียมเป็นระยะทางประมาณ 56 กิโลเมตร มีถนนลาดยางของกรมทางหลวงหมายเลข 2135 จากสามแยกบ้านดอนใหญ่เหนือไปถึงอำเภอศรีเมืองใหม่ มีระยะทางประมาณ 6 กิโลเมตร และมีถนนลาดยางของ รพช. จากบ้านดอนใหญ่ใต้ไปอำเภอพิบูลมังสาหารเป็นระยะทางประมาณ 25 กิโลเมตร

จำนวนหมู่บ้าน

ตำบลตอนใหญ่เป็นตำบลขนาดกลาง เป็นตำบลหนึ่งใน 11 ตำบลของอำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี ประกอบด้วย 7 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน
1	บ้านดอนใหญ่ใต้
2	บ้านดอนใหญ่เหนือ
3	บ้านบุรพา
4	บ้านโนนหนองบัว
5	บ้านทุ่งขุน
6	บ้านโคกสว่าง
7	บ้านกุดสมบุรณ์

ลักษณะการตั้งบ้านเรือนของหมู่บ้านต่าง ๆ ในตำบลตอนใหญ่ ส่วนใหญ่จะอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม โดยส่วนมากเครือญาติกันก็จะปลูกบ้านใกล้เคียงกันเป็นกลุ่ม ลักษณะการปลูกบ้านจะปลูกในที่ดินของตนเอง การปลูกบ้านโดยภาพรวมไม่กระจัดกระจายจะมีเพียง 3 หมู่บ้าน คือ หมู่ที่ 4 หมู่ที่ 6 และหมู่ที่ 7 ที่เริ่มมีการกระจัดกระจายไปตั้งบ้านเรือนตามแนวความยาวของถนนหรือตามบริเวณที่ทำกินของตนเอง

ซึ่งเป็นแหล่งเกษตร เช่น โคกภูดิน ภูกระแต เป็นต้น ซึ่งในอนาคตคาดว่าจะมีการกระจายออกไปตั้งบ้านเรือนของหมู่บ้านต่าง ๆ มากขึ้น สาเหตุเนื่องจากจำนวนประชากรเพิ่มมากขึ้นบริเวณหมู่บ้านเริ่มแออัดคับแคบ หรือเพื่อประกอบการเกษตรตลอดทั้งปี เช่น การปลูกพืชและเลี้ยงสัตว์หลังฤดูเก็บเกี่ยว

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตอนใหญ่ส่วนใหญ่ร่วมกิจกรรมทางการเมืองเสมอมา และประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลยังมีส่วนร่วมในการบริหารงาน การช่วยเหลืองานองค์การบริหารส่วนตำบล เสนอแนะในกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลในการดำเนินงานต่าง ๆ เช่น การประชุมประชาคมในการจัดแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลประชุมประชาคมแก้ไขปัญหาความยากจน ฯลฯ

ประชากร

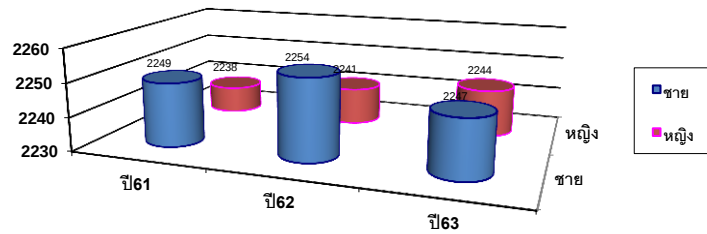
- จำนวนครัวเรือนทั้งหมด 1,184 ครัวเรือน
- จำนวนประชากรทั้งหมด 4,491 คน เป็นชาย 2,247 คน หญิง 2,244 คน

มีความหนาแน่นเฉลี่ย 104.00 คน / ตารางกิโลเมตร

- จำนวนประชากรแยกตามหมู่บ้าน

ชื่อหมู่บ้าน	หมู่ที่	จำนวนครัวเรือน	ประชากร		
			ชาย	หญิง	รวม
บ้านดอนใหญ่ใต้	1	255	463	459	922
บ้านดอนใหญ่เหนือ	2	247	471	454	925
บ้านบุรพา	3	225	454	465	919
บ้านโนนหนองบัว	4	162	314	326	640
บ้านทุ่งขุน	5	65	121	127	248
บ้านโคกสว่าง	6	56	78	87	165
บ้านกุดสมบุรณ์	7	174	346	326	672
รวม		1,184	2,247	2,244	4,491

ที่มา: สำนักบริหารงานทะเบียนกรมการปกครอง ตรวจสอบแยกเป็นพื้นที่ ณ เดือน กันยายน พ.ศ.2563
ข้อมูลสถิติประชากร ต.ดอนใหญ่ อ.ศรีเมืองใหม่ จ.อุบลราชธานี



3. สภาพทางสังคม

3.1 การศึกษา

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรอายุ 15 – 60 ปีเต็ม ร้อยละ 99 อ่าน เขียนภาษาไทยและคิดเลขอย่างง่ายได้ เด็กอายุ 6 – 14 ปี ร้อยละ 100 ได้รับการศึกษาภาคบังคับ 9 ปี ได้เรียนต่อชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 หรือเทียบเท่าและที่ไม่ได้เรียนต่อมีงานทำร้อยละ 99 ด้านการศึกษาอยู่ในเกณฑ์ที่ดีปัญหาคือยังไม่สามารถที่จะแข่งขันกับเมืองใหญ่ๆ ได้ การแก้ปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดกิจกรรมให้กับเด็กของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การสนับสนุนอาหารเสริมนม อาหารกลางวันให้กับทางโรงเรียนในเขตพื้นที่ และร่วมกันจัดกิจกรรมต่าง ๆ กับทางโรงเรียน

การศึกษาข้อมูล ณ ปัจจุบัน

สังกัด	สพฐ.	อบต.ดอนใหญ่
1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่		2 แห่ง
- จำนวนครูผู้ดูแลเด็ก		3 คน
- จำนวนผู้ดูแลเด็ก		3 คน
- จำนวนนักเรียน		101 คน
- แม่บ้านทำความสะอาด ศพด.อบต.ดอนใหญ่		๑ คน
- แม่บ้านทำความสะอาด ศพด.บ้านโนนหนองบัว		1 คน
2. โรงเรียนสังกัด สพฐ. ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล		
2.1 โรงเรียนชุมชนดอนใหญ่-บุรพา	2 แห่ง	
ระดับก่อนประถมศึกษา		
- จำนวนครู	9 คน	
- จำนวนห้องเรียน	2 ห้อง	
- จำนวนนักเรียน	2 คน	
2.2 ระดับประถมศึกษา	8 ห้อง	
- จำนวนครู	60 คน	

- จำนวนห้องเรียน	6 คน	
- จำนวนนักเรียน	6 คน	
2.2 โรงเรียนบ้านโนนหนองบัว	12 ห้อง	
ระดับก่อนประถมศึกษา	220 คน	
- จำนวนครู	9 คน	
- จำนวนห้องเรียน	2 ห้อง	
- จำนวนนักเรียน	2 คน	
2.3 ระดับประถมศึกษา	8 ห้อง	
- จำนวนครู	43 คน	
- จำนวนห้องเรียน	6 คน	
- จำนวนนักเรียน	6 คน	
	11 ห้อง	
	105 คน	

4.2 ด้านสาธารณสุข

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชาชนส่วนมากมีสุขภาพที่ดีมีการคัดกรองสุขภาพให้กับประชาชนกลุ่มเสี่ยงโรคที่มักเกิดแก่ประชากรในชุมชน เช่นกัน ได้แก่ โรคความดัน เบาหวาน โรคเอดส์ โรคไข้เลือดออก มือ-ปาก-เท้าในเด็ก และโรคอื่น ๆ อีกมาก มีสถิติเข้ารับการรักษายาบาล ปัญหาคือประชาชนบางรายไม่ยอมไปคัดกรองหรือตรวจสุขภาพประจำปีการแก้ไขปัญหาคือ องค์การบริหารส่วนตำบลและหน่วยงานสาธารณสุข โรงพยาบาล ได้จัดกิจกรรมร่วมมือกันรณรงค์ให้ชุมชน เห็นความสำคัญในเรื่องนี้ซึ่งก็ได้ผลในระดับหนึ่ง ประชาชนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีแต่ต้องเป็น การดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี สำหรับเด็กแรกเกิด - 6 ปีผู้ปกครองสามารถเลี้ยงดูตรงตามเกณฑ์มาตรฐานมีเพียง 1 รายเท่านั้น ที่ไม่ตรงตามเกณฑ์มาตรฐานจากการสำรวจข้อมูลพื้นฐาน บางครัวเรือนไม่ได้กินอาหารที่ถูกสุขลักษณะการใช้ยาเพื่อบำบัดอาการเจ็บป่วยที่ไม่เหมาะสม การออกกำลังกายยังไม่สม่ำเสมอและประชากรส่วนมากไม่ได้รับการตรวจสุขภาพ ปัญหาเหล่านี้้องค์การบริหารส่วนตำบลพยายามอย่างยิ่งที่จะแก้ไขโดยร่วมมือกับโรงพยาบาล สาธารณสุข จัดกิจกรรม เพื่อแก้ไขปัญห

(1) หน่วยงานด้านสาธารณสุข

ศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวน 1 แห่ง

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลดอนใหญ่ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข
- เติญคนไข้ จำนวน 1 เติญ
- ศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวน - แห่ง
- คลินิกเอกชน จำนวน 3 แห่ง

(2) สถานการณ์/ปัญหาสุขภาพ (ตำบลดอนใหญ่)

ลำดับที่	โรคที่ต้องเฝ้าระวังทางด้านระบาดวิทยา	ผู้ป่วย (ราย)	ผู้เสียชีวิต (ราย)
1	โรคอุจจาระร่วง	-	-
2	โรกระบบทางเดินอาหาร อาหารเป็นพิษ	-	-
3	โรคไข้เลือดออก	-	-
4	โรคปอดบวม	-	-
5	โรคตาแดง	-	-
6	โรคคางทูม	-	-
7	โรคสงสัยหูดับ	-	-
8	โรคหนองใน	-	-
9	โรคไข้ไม่ทราบสาเหตุ	-	-
10	โรคมือเท้าปาก	-	-
11	โรคอีสุกอีใส	-	-

4.3 อาชญากรรม/ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

องค์การบริหารส่วนตำบลตอนใหญ่ไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น แต่มีเหตุการณ์ลักขโมยทรัพย์สินประชาชน และทำลายทรัพย์สินของราชการ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลตอนใหญ่ก็ได้ดำเนินการป้องกันการเกิดเหตุดังกล่าว จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติภัยอย่างถูกวิธี มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีการป้องกันอุบัติเหตุอาชญากรรม วิธีการแก้ปัญหขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนใหญ่ที่สามารถดำเนินการได้ตามอำนาจหน้าที่และงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด คือการติดตั้งกล้องวงจรปิดในจุดที่เป็นที่สาธารณะ ติดตั้งสัญญาณไฟกระพริบทางร่วมทางแยก รวมทั้งได้ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน แต่ปัญหาที่พบเป็นประจำคือการทะเลาะวิวาทของกลุ่มวัยรุ่นโดยเฉพาะในสถานที่จัดงานดนตรี งานมหรสพ เป็นปัญหาที่ชุมชนได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก การแก้ไขปัญหาคือการแจ้งเตือนให้ผู้ปกครองดูแลบุตรหลานของตน ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงผลกระทบ ผลเสียหาย และโทษที่ได้รับจากการเกิดเหตุทะเลาะวิวาท การขอความร่วมมือไปยังผู้นำ การขอกำลังจาก ตำรวจ ผู้นำ อปพร. เพื่อระงับเหตุไม่ให้เกิดความรุนแรง แต่จะไม่ให้เกิดขึ้นเลยยังเป็นปัญหาที่ปัจจุบันไม่สามารถที่จะแก้ไขได้ ทั้งที่มีการร่วมมือกันหลายฝ่าย เป็นเรื่องที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องหาวิธีที่จะแก้ไขปัญหให้กับประชาชนต่อไปตามอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้

4.4 ยาเสพติด

ปัญหายาเสพติดในชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบล จากการที่ทางสถานีตำรวจภูธรศรีเมืองใหม่ ได้แจ้งให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลทราบนั้นพบว่าในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีผู้ ที่ติดยาเสพติดแต่เมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นถือว่าน้อย และยังไม่พบผู้ค้า เหตุผลก็เนื่องมาจากว่า

ได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำ ประชาชน หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ช่วยสอดส่องดูแล อยู่เป็นประจำ การแก้ไขปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลสามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่ เท่านั้น เช่น การณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ ถ้านอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ ก็เป็นเรื่องของอำเภอหรือตำรวจแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ องค์การบริหาร ส่วนตำบลก็ได้ให้ความร่วมมือมาโดยตลอด

ตามท้องที่การบริหารส่วนตำบลตอนใหญ่ ได้ดำเนินโครงการสำรวจข้อมูลพื้นฐานในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลตอนใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 เพื่อนำผลการสำรวจมาพิจารณา แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้แก่ชุมชน ผลการสำรวจพบว่าประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพบว่า ประชากรที่สูบบุหรี่ จำนวน 300 คน ดื่มสุรา 171 คน

4.5 การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

- (1) ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
2. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
3. ประสานการทำบัตรผู้พิการ
4. ตั้งโครงการการจ้างนักเรียน/นักศึกษาทำงานช่วงปิดภาคเรียน
5. ตั้งโครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง
6. ตั้งโครงการปรับปรุงซ่อมแซมบ้านคนจน

5. ระบบการบริการพื้นฐาน

5.1 การไฟฟ้า

การขยายเขตไฟฟ้า ปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ ปัญหาคือไฟฟ้า ส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมด เนื่องจากพื้นที่ ที่มีความต้องการให้ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างนั้นยังไม่เป็นที่สาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลจึงไม่สามารถ ดำเนินการได้เช่นเดียวกับถนน การแก้ปัญหาคือ ประสานความร่วมมือกันในหลายๆ ฝ่าย เพื่อที่ จะทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่และวิธีการที่จะดำเนินการแก้ไขอย่างไร ทั้งนี้ องค์การบริหาร ส่วนตำบลก็ได้ตั้งงบประมาณในส่วนนี้ไว้แล้ว และได้แจ้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงเหตุผล เพื่อที่จะได้ช่วยกันแก้ไขปัญหาให้กับชุมชน ปัจจุบันในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีไฟฟ้าใช้ ดังนี้

- (1) จำนวนครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้า 1,120 หลังคาเรือน

(2) ไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 75 จุด ครอบคลุมถนนทุกสายในเขตองค์การบริหาร ส่วนตำบลตอนใหญ่

5.2 การประปา

การประปา องค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ มีกิจการประปาเป็นขององค์การบริหารส่วนตำบลที่อยู่ในความรับผิดชอบ 6 แห่ง และหมู่บ้านรับผิดชอบกิจการประปาเองจำนวน 1 แห่ง คือ บ้านดอนใหญ่ใต้ หมู่ 1 องค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทุกหลังคาเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ และมีน้ำใช้ตลอดทั้งปี ปัญหาคือมีข้อร้องเรียนเรื่องน้ำประปาขุ่นบ่อยครั้ง สาเหตุเนื่องจากเป็นท่อประปาเก่าเกิดการตกตะกอนของน้ำ และไม่มีแหล่งน้ำดิบในการผลิตประปา ต้องขอใช้จากพื้นที่อื่นทำให้มีค่าใช้จ่ายมาก ประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่สามารถที่จะผลิตเป็นน้ำประปาสำหรับบริโภคได้ ต้องใช้งบประมาณสูงมากในการดำเนินการ ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่ประสบปัญหาการขาดแคลนน้ำสามารถที่จะจัดหา น้ำดิบสำหรับผลิตประปาให้ชุมชนได้ การแก้ปัญหา คือ การลงพื้นที่ดำเนินการแก้ไขตามจุดที่เกิดปัญหาในพื้นที่ การพิจารณาโครงการต่าง ๆ ที่ไม่สามารถดำเนินการได้นั้น เช่น โครงการก่อสร้างเครื่องกรองน้ำขนาดใหญ่ การประปา ฯลฯ องค์การบริหารส่วนตำบลก็นำบรรจุในแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี(พ.ศ. 2561-2564) เพื่อที่จะพิจารณาดำเนินการในปีต่อไป เมื่อมีงบประมาณและความจำเป็นก็สามารถดำเนินโครงการได้ต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนต่อไป ปัจจุบันประชาชนมีประปาใช้ดังนี้

- (1) จำนวนครัวเรือนที่ใช้น้ำประปา 1,120 หลังคาเรือน
- (2) หน่วยงานเจ้าของกิจการประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ 1 แห่ง
- (3) ปริมาณการใช้น้ำประปาเฉลี่ย 500 – 550 ลบ.ม. ต่อวัน
- (4) แหล่งน้ำดิบที่ใช้ผลิตน้ำประปาได้จาก

ลำห้วยตุงลุง (/) (แหล่งน้ำผิวดิน) (/)
 แหล่งน้ำใต้ดิน (/) ขณะนี้ใช้แหล่งน้ำจากใต้ดิน

5.3 โทรศัพท์

- (1) จำนวนโทรศัพท์สาธารณะในเขตพื้นที่
- (2) จำนวนโทรศัพท์ส่วนบุคคล
- (3) จำนวนชุมสายโทรศัพท์
- (4) ที่ทำการไปรษณีย์
- (5) หอกระจายข่าวในพื้นที่ให้บริการได้ครอบคลุมร้อยละ 100ของพื้นที่องค์การบริหาร

ส่วนตำบล

5.4 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

- (1) มีไปรษณีย์ จำนวน 1 แห่ง ให้บริการ เวลา 08.00 – 16.00 น. ในวันจันทร์ – เสาร์ (วันเสาร์ครึ่งวัน) หยุดวันอาทิตย์

5.5 เส้นทางคมนาคม

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีเส้นทางคมนาคมในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลที่เป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ร้อยละ 70 เป้าหมายคือต้องการให้ได้มากกว่านี้หรือร้อยละ 100 โดยผู้บริหารมีนโยบายที่จะดำเนินการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็กทุกสาย ปัญหาคือ องค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากพื้นที่ยังไม่เป็นที่สาธารณะ จะดำเนินการได้ก็ต้องเมื่อต้องเป็นที่สาธารณะ ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลมีเส้นทางคมนาคม ดังนี้

(1) การคมนาคม การจราจร

เส้นทางคมนาคมที่ใช้ติดต่อในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลและพื้นที่ใกล้เคียงมีดังนี้

1.1) ทางหลวงแผ่นดิน

- หมายเลข 2134 สายตระการพิชผล - อำเภอโขงเจียม
- หมายเลข สายบ้านดอนใหญ่ - อำเภอศรีเมืองใหม่

1.2) สะพาน จำนวน 5 สะพาน

1.3) การจัดการขนส่งมวลชน ประกอบด้วย

- รถโดยสารประจำทาง สายกรุงเทพฯ-อุบลราชธานี - โขงเจียม
- รถไฟ (รฟท.) สาย (1) อุบลฯ- ศรีสะเกษ-กรุงเทพฯ

1.4) ถนน

ถนนในความรับผิดชอบของกรมทางหลวง จำนวน 2 สาย

สภาพถนน คอนกรีต จำนวน - สาย

ลาดยาง จำนวน 3 สาย

ลูกรังจำนวน - สาย

ถนนในความรับผิดชอบของกรมโยธาธิการและผังเมือง จำนวน 1 สาย

สภาพถนน คอนกรีต จำนวน - สาย

ลาดยาง จำนวน 1 สาย

ลูกรัง จำนวน - สาย

ถนนในความรับผิดชอบของ กรป. กลาง จำนวน - สาย

สภาพถนน คอนกรีต จำนวน - สาย ระยะทาง - กม.

ลาดยาง จำนวน - สาย ระยะทาง - กม.

ลูกรัง จำนวน - สาย ระยะทาง - กม.

ทางหลวงท้องถิ่น จำนวน - สาย

สภาพถนน คอนกรีต จำนวน - สาย ระยะทาง -กม.

ลาดยาง จำนวน - สาย ระยะทาง - กม.

ลูกรังจำนวน - สาย ระยะทาง - กม.

ถนนของท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ จำนวน 53 สาย

สภาพถนน	คอนกรีต	จำนวน	49	สาย
	แอสฟัลท์ติก	จำนวน	2	สาย
	ลาดยาง	จำนวน	4	สาย
	ลูกรัง	จำนวน	5	สาย

6. สภาพทางเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ร้อยละ 70 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ ข้าว มันสำปะหลัง อ้อย ดังนี้

- อาชีพเกษตรกรรม	ร้อยละ	70	ของจำนวนประชากรทั้งหมด
- อาชีพเลี้ยงสัตว์	ร้อยละ	13	ของจำนวนประชากรทั้งหมด
- อาชีพรับจ้าง	ร้อยละ	8	ของจำนวนประชากรทั้งหมด
- อาชีพค้าขาย	ร้อยละ	9	ของจำนวนประชากรทั้งหมด

6.2 การประมง

(ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีการประมงช่วงฤดูน้ำท่วมขึ้น)

6.3 การปศุสัตว์

- เป็นการประกอบการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่ เป็ด โค สุกร กระบือ จำนวนสัตว์ในพื้นที่โดยประมาณ ดังนี้

โค	455	ตัว	กระบือ	125	ตัว	สุกร	60	ตัว
เป็ด	521	ตัว	ไก่	115	ตัว	อื่น ๆ	815	ตัว

6.4 การบริการ

โรงแรม	-	แห่ง
ร้านอาหาร	8	แห่ง
โรงภาพยนตร์	-	แห่ง
สถานี่ขนส่ง	-	แห่ง
ร้านเกมส์	1	แห่ง

6.5 การท่องเที่ยว

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีแหล่งท่องเที่ยว แต่ได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในชุมชน เช่น การจัดงานประเพณีต่าง ๆ การจัดสร้างสวนสาธารณะสำหรับใช้พักผ่อนหย่อนใจ

6.6 อุตสาหกรรม

- จำนวนกิจการอุตสาหกรรมขนาดเล็ก (โรงสีขนาดเล็ก) จำนวน 11 แห่ง

(มีคนงานต่ำกว่า 5 คน หรือมีทรัพย์สินถาวรที่ไม่เกิน 1 ล้านบาท)

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

การพาณิชย์

ธนาคาร	1	แห่ง	สถานบริการน้ำมัน	3	แห่ง
บริษัท	-	แห่ง	ศูนย์การค้า/ห้างสรรพสินค้า	-	แห่ง
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	-	แห่ง	ตลาดสด	1	แห่ง
ร้านค้าต่างๆ	31	แห่ง	โรงฆ่าสัตว์	1	แห่ง
ซูเปอร์มาเก็ต	-	แห่ง			

กลุ่มอาชีพ

มีกลุ่มอาชีพ จำนวน 2 กลุ่ม

1. กลุ่มผลิตปุ๋ยชีวภาพ
2. กลุ่มจักรสาน ทอเสื่อใบเตย

6.8 แรงงาน

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรที่มีอายุ 15 – 60 ปี อยู่ในกำลังแรงงาน ร้อยละ 95 เมื่อเทียบกับอัตราส่วนกับจังหวัด ร้อยละ 73.99 ซึ่งสูงกว่ามาก แต่ค่าแรงในพื้นที่ต่ำกว่าระดับจังหวัด โดยเฉพาะแรงงานด้านการเกษตร ประชากรอายุระหว่าง 25 – 50 ปี บางส่วน ไปรับจ้างทำงานนอกพื้นที่ รวมทั้งแรงงานที่ไปทำงานต่างประเทศ ปัญหาที่พบคือ ประชากรต้องไปทำงานนอกพื้นที่ในเมืองที่มีโรงงานอุตสาหกรรม บริษัท ห้างร้านใหญ่ๆ เพราะในพื้นที่ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมที่มีการจ้างแรงงานเยอะ เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นที่อยู่อาศัย ปัญหานี้ยังไม่สามารถแก้ไขได้

7 ข้อมูลด้านการเกษตร

(1) ชุมชนบ้านดอนใหญ่ใต้ หมู่ที่ 1 มีพื้นที่ทั้งหมด 3,284 ไร่ทำการเกษตร ดังนี้

ประเภทของการทำการเกษตร		จำนวน	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิตเฉลี่ย (บาท/ไร่)	ราคาขายโดยเฉลี่ย (บาท/ไร่)
1) ทำนา	☐ ในเขตชลประทาน	 ครัวเรือน ไร่	 กก./ไร่	 บาท/ไร่	 บาท/ไร่
	☒ นอกเขต ชลประทาน	200 ครัวเรือน 2,000 ไร่	300 กก./ไร่	2,200 บาท/ไร่	3,000 บาท/ไร่
2) ทำสวน	สวน.....	... ครัวเรือน ไร่	 กก./ไร่	 บาท/ไร่	 บาท/ไร่
	สวน.....	... ครัวเรือน ไร่	 กก./ไร่	 บาท/ไร่	 บาท/ไร่
	สวน.....	... ครัวเรือน ไร่	 กก./ไร่	 บาท/ไร่	 บาท/ไร่

	สวน.....	...ควั้วเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
3) ทำไร่	☐ ไร่อ้อย	4...ควั้วเรือน 23...ไร่	1,000กก./ไร่	5,000บาท/ไร่	8,000 บาท/ไร่
	☐ ไร่ข้าวโพด	ควั้วเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
	☐ ไร่มันสำปะหลัง	ควั้วเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
	☐ อื่นๆ โปรดระบุ	ควั้วเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
4) อื่น ๆ	☐ อื่นๆ โปรดระบุ	ควั้วเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่

(2) ชุมชนบ้านดอนใหญ่เหนือ หมู่ที่ 2 มีพื้นที่ทั้งหมด 1,496 ไร่ทำการเกษตร ดังนี้

ประเภทของการทำการเกษตร		จำนวน	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิตเฉลี่ย (บาท/ไร่)	ราคาขายโดยเฉลี่ย (บาท/ไร่)
2.1) ทำนา	☐ ในเขตชลประทาน	ควั้วเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
	☒ นอกเขต ชลประทาน	...180...ควั้วเรือน ...1,800...ไร่	...300...กก./ไร่	...2,000...บาท/ไร่	...3,000...บาท/ไร่
2.2) ทำสวน	สวน.....พืชผัก.....	...10...ควั้วเรือน ...3...ไร่	...10...กก./ไร่	...1,500...บาท/ไร่	...2,500 บาท/ไร่
	สวน.....	ควั้วเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
	สวน.....	ควั้วเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
	สวน.....	ควั้วเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่

ประเภทของการทำการเกษตร		จำนวน	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิตเฉลี่ย (บาท/ไร่)	ราคาขายโดยเฉลี่ย (บาท/ไร่)
2.3) ทำไร่	☐ ไร่อ้อย	คร้วเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
	☐ ไร่ข้าวโพด	คร้วเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
	☒ ไร่มันสำปะหลัง	...60...คร้วเรือนไร่	1,800...กก./ไร่	1,500...บาท/ไร่	4,500...บาท/ไร่
	☐ อื่นๆ โปรดระบุ	คร้วเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
2.4) อื่น ๆ	☐ อื่นๆ โปรดระบุ	คร้วเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่

(3) ชุมชนบ้านบุรพา หมู่ที่ 3 มีพื้นที่ทั้งหมด 3,095 ทำการเกษตร ดังนี้

ประเภทของการทำการเกษตร		จำนวน	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิตเฉลี่ย (บาท/ไร่)	ราคาขายโดยเฉลี่ย (บาท/ไร่)
2.1) ทำนา	☐ ในเขตชลประทาน	คร้วเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
	☒ น อ ก เ ข ต ชลประทาน	...180...คร้วเรือน ...3,000...ไร่	...322...กก./ไร่	...1,500...บาท/ไร่	...3,864...บาท/ไร่
2.2) ทำสวน	ส ว นพี.ช.ฝ.ถ.	...10...คร้วเรือน ...15...ไร่	...50...กก./ไร่	...1,500...บาท/ไร่	...3,000...บาท/ไร่
	สวน.....	คร้วเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
	สวน.....	คร้วเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
	สวน.....	คร้วเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่

ประเภทของการทำการเกษตร		จำนวน	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิตเฉลี่ย (บาท/ไร่)	ราคาขายโดยเฉลี่ย (บาท/ไร่)
2.3) ทำไร่	☐ ไร่อ้อย	ครั้วเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
	☐ ไร่ข้าวโพด	ครั้วเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
	☒ ไร่มันสำปะหลัง	...10...ครั้วเรือน ...50...ไร่	...3,000...กก./ไร่	...3,500...บาท/ไร่	...6,000...บาท/ไร่
	☒ อื่นๆ โปรดระบุยางพารา.....	...10...ครั้วเรือน ...30...ไร่	...20...กก./ไร่	...3,000...บาท/ไร่	...6,000...บาท/ไร่
2.4) อื่นๆ	☐ อื่นๆ โปรดระบุ	ครั้วเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่

(4) ชุมชนบ้านโนนหนองบัว หมู่ที่ 4 มีพื้นที่ทั้งหมด 1,972 ทำการเกษตร ดังนี้

ประเภทของการทำการเกษตร		จำนวน	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิตเฉลี่ย (บาท/ไร่)	ราคาขายโดยเฉลี่ย (บาท/ไร่)
2.1) ทำนา	☐ ในเขตชลประทาน	ครั้วเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
	☒ นอกเขต ชลประทาน	...136...ครั้วเรือน ...1,360...ไร่	...300...กก./ไร่	...2,200...บาท/ไร่	...3,000...บาท/ไร่
2.2) ทำสวน	สวน.....	ครั้วเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
	สวน.....	ครั้วเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
	สวน.....	ครั้วเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่

ประเภทของการทำการเกษตร		จำนวน	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิตเฉลี่ย (บาท/ไร่)	ราคาขายโดยเฉลี่ย (บาท/ไร่)
	สวน.....	ครั้วเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
2.3) ทำไร่	☐ ไร่อ้อย	ครั้วเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
	☐ ไร่ข้าวโพด	ครั้วเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
	☒ ไร่มันสำปะหลัง	...20ครั้วเรือน ...100...ไร่	...5,000...กก./ไร่	...4,000...บาท/ไร่	...5,400...บาท/ไร่
	☐ อื่นๆ โปรดระบุ	ครั้วเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
2.4) อื่นๆ	☐ อื่นๆ โปรดระบุ	ครั้วเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่

(5) ชุมชนบ้านทุ่งขุน หมู่ที่ 5 มีพื้นที่ทั้งหมด 973 ทำการเกษตร ดังนี้

ประเภทของการทำการเกษตร		จำนวน	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิต เฉลี่ย (บาท/ไร่)	ราคาขายโดยเฉลี่ย (บาท/ไร่)
2.1) ทำนา	☐ ใน เขต ชลประทาน	ครั้วเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
	☒ นอก เขต ชลประทาน	...62ครั้วเรือน ...50.....ไร่	...1,000...กก./ไร่	...2,000...บาท/ไร่	...4,000...บาท/ไร่
2.2) ทำสวน	สวน...พืชผัก.....	...12ครั้วเรือน ...1.....ไร่	...13...กก./ไร่	...200...บาท/ไร่	...500...บาท/ไร่
	สวน.....	ครั้วเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่

ประเภทของการทำการเกษตร		จำนวน	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิต เฉลี่ย (บาท/ไร่)	ราคาขายโดยเฉลี่ย (บาท/ไร่)
	สวน.....	ครัวเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
	สวน.....	ครัวเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
2.3) ทำไร่	☐ ไร่อ้อย	ครัวเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
	☐ ไร่ข้าวโพด	ครัวเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
	☐ ไร่มันสำปะหลัง	ครัวเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
	☐ อื่น ๆ โปรดระบุ	ครัวเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
2.4) อื่น ๆ	☐ อื่น ๆ โปรดระบุ	ครัวเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่

(6) ชุมชนบ้านโคกสว่าง หมู่ที่ 6 มีพื้นที่ทั้งหมด 405 ทำการเกษตร ดังนี้

ประเภทของการทำการเกษตร		จำนวน	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิต เฉลี่ย (บาท/ไร่)	ราคาขายโดยเฉลี่ย (บาท/ไร่)
2.1) ทำนา	☐ ในเขตชลประทาน	ครัวเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
	☒ นอกเขต ชลประทาน	..55..ครัวเรือน ..10...ไร่	..1,000..กก./ไร่	...3,500..บาท/ไร่	...4,800..บาท/ไร่
2.2) ทำสวน	สวน...พืชผัก...	..10..ครัวเรือน ...1...ไร่	..10..กก./ไร่	...300..บาท/ไร่	..1,000..บาท/ไร่

ประเภทของการทำการเกษตร		จำนวน	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิตเฉลี่ย (บาท/ไร่)	ราคาขายโดยเฉลี่ย (บาท/ไร่)
	สวน.....	ครั้วเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
	สวน.....	ครั้วเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
	สวน.....	ครั้วเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
2.3) ทำไร่	☐ ไร่อ้อย	ครั้วเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
	☐ ไร่ข้าวโพด	ครั้วเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
	☒ ไร่มันสำปะหลัง	...55...ครั้วเรือน ...6...ไร่	1,400 กก./ไร่	...3,000...บาท/ไร่	...6,020...บาท/ไร่
	☒ อื่น ๆ โปรดระบุอย่างพารา.....	...7...ครั้วเรือน ...8...ไร่	...170...กก./ไร่	...800...บาท/ไร่	...2,550...บาท/ไร่
2.4) อื่น ๆ	☐ อื่น ๆ โปรดระบุ	ครั้วเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่

(7) ชุมชนบ้านกุดสมบูน หมู่ที่ 7 มีพื้นที่ทั้งหมด 1,562 ทำการเกษตร ดังนี้

ประเภทของการทำการเกษตร		จำนวน	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิตเฉลี่ย (บาท/ไร่)	ราคาขายโดยเฉลี่ย (บาท/ไร่)
2.1) ทำนา	☐ ในเขตชลประทาน	ครั้วเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
	☒ นอกเขต ชลประทาน	...120...ครั้วเรือน ...2,000...ไร่	...350...กก./ไร่	...3,500...บาท/ไร่	...3,500...บาท/ไร่

ประเภทของการทำการเกษตร		จำนวน	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิตเฉลี่ย (บาท/ไร่)	ราคาขายโดยเฉลี่ย (บาท/ไร่)
2.2) ทำสวน	สวน.....	...ครัวเรือนไร่	กก./ไร่	...บาท/ไร่	...บาท/ไร่
	สวน.....	ครัวเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
	สวน.....	ครัวเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
	สวน.....	ครัวเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
2.3) ทำไร่	☐ ไร่อ้อย	ครัวเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
	☐ ไร่ข้าวโพด	ครัวเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
	☒ ไร่มันสำปะหลัง	...20 ครัวเรือน ...150.....ไร่	1,000 กก./ไร่	1,700 บาท/ไร่	1,700 บาท/ไร่
	☐ อื่น ๆ โปรดระบุ	ครัวเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
2.4) อื่น ๆ	☐ อื่น ๆ โปรดระบุ	ครัวเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่

ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

(1) ชุมชนบ้านดอนใหญ่ใต้ หมู่ที่ 1 มีพื้นที่ทั้งหมด 3,284 ทำการเกษตร มีแหล่งน้ำทางการเกษตร ดังนี้

แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝนที่ใช้ในการทำการเกษตร			ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปีที่ผ่านมา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบโปรดระบุ		
	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ				
3.1) ปริมาณน้ำฝน	✓			900 มิลลิเมตร		
แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ลำดับ ความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำเพื่อการเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำทางการเกษตร		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละของครัวเรือน ที่เข้าถึงฯ
3.2) แหล่งน้ำธรรมชาติ						
☐ 1. แม่น้ำ						

☐ 2. ห้วย/ลำธาร						
☐ 3. คลอง						
☒ 4. หนองน้ำ/บึง	1		✓		✓	1 %
☐ 5. น้ำตก						
☐ 6. อื่นๆ(โปรดระบุ)						
6.1)						
6.2)						
6.3)						
3.3) แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น						
☐ 1. แก้มลิง						
☐ 2. อ่างเก็บน้ำ						
☐ 3. ฝาย						
☒ 4. สระ	1		✓		✓	2 %
☐ 5. คลองชลประทาน						
☐ 6. อื่นๆ(โปรดระบุ)						
6.1)						
6.2)						
6.3)						

(2) ชุมชนบ้านดอนใหญ่เหนือ หมู่ 2 มีพื้นที่ทั้งหมด 1,496 ไร่ทำการเกษตรมีแหล่งน้ำทางการเกษตร ดังนี้

แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝนที่ใช้ในการทำการเกษตร		ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปีที่ผ่านมา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบไปรตระบุ			
	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ				
3.1) ปริมาณน้ำฝน	✓		900 มิลลิเมตร			
แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ลำดับ ความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำเพื่อการเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละของครัวเรือน ที่เข้าถึง
3.2) แหล่งน้ำธรรมชาติ						
☐ 1. แม่น้ำ						
☐ 2. ห้วย/ลำธาร						

☐ 3. คลอง						
☐ 4. หนองน้ำ/บึง						
☐ 5. น้ำตก						
☐ 6. อื่นๆ(โปรดระบุ) 6.1) 6.2) 6.3)						
3.3) แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น						
☐ 1. แก้มลิง						
☐ 2. อ่างเก็บน้ำ						
☐ 3. ฝาย						
☒ 4. สระ	1		✓		✓	3 %
☐ 5. คลองชลประทาน						
☐ 6. อื่นๆ(โปรดระบุ) 6.1) 6.2) 6.3)						

(3) ชุมชนบ้านบุรพา หมู่ที่ 3 มีพื้นที่ทั้งหมด 3,095 ทำการเกษตร มีแหล่งน้ำทางการเกษตร ดังนี้

แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝนที่ใช้ในการทำเกษตร		ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปีที่ผ่านมา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบโปรดระบุ			
	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ				
3.1) ปริมาณน้ำฝน	✓		900 มิลลิเมตร			
แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ลำดับ ความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำเพื่อการเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละของ ครัวเรือนที่เข้าถึง
3.2) แหล่งน้ำธรรมชาติ						
☐ 1. แม่น้ำ						
☐ 2. ห้วย/ลำธาร						
☐ 3. คลอง						
☐ 4. หนองน้ำ/บึง						
☐ 5. น้ำตก						
☐ 6. อื่นๆ(โปรดระบุ) 6.1)						

6.2)						
6.3)						
3.3) แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น						
☐ 1. แก้มลิง						
☐ 2. อ่างเก็บน้ำ						
☐ 3. ฝาย						
☐ 4. สระ						
☐ 5. คลองชลประทาน						
☒ 6. อื่นๆ(โปตรระบุ)						
6.1)บ่อ.....	1		✓		✓	2 %
6.2)						
6.3)						

(4) ชุมชนบ้านโนนหนองบัว หมู่ที่ 4 พื้นที่ทั้งหมด 1,972 ไร่ทำการเกษตร มีแหล่งน้ำทางการเกษตร ดังนี้

แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝนที่ใช้ในการทำเกษตร		ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปีที่ผ่านมา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบโปรดระบุ			
	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ				
3.1) ปริมาณน้ำฝน	✓		900 มิลลิเมตร			
แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ลำดับ ความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำเพื่อการเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละของครัวเรือน ที่เข้าถึงฯ
3.2) แหล่งน้ำธรรมชาติ						
☐ 1. แม่น้ำ						
☐ 2. ห้วย/ลำธาร						
☐ 3. คลอง	1	✓		✓		50 %
☐ 4. หนองน้ำ/บึง						
☐ 5. น้ำตก						

☐ 6. อื่นๆ(โปรดระบุ) 6.1) 6.2) 6.3)						
3.3) แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น						
☐ 1. แก้มลิง						
☐ 2. อ่างเก็บน้ำ						
☐ 3. ฝาย						
☐ 4. สระ	1	✓		✓		1 %
☐ 5. คลองชลประทาน						
☐ 6. อื่นๆ(โปรดระบุ) 6.1) 6.2) 6.3)						

(5) ชุมชนบ้านทุ่งขุน หมู่ที่ 5 มีพื้นที่ทั้งหมด 973 ไร่ทำการเกษตร แหล่งน้ำทางการเกษตร ดังนี้

แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝนที่ใช้ในการทำการเกษตร		ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปีที่ผ่านมา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบโปรตรระบุ			
	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ				
3.1) ปริมาณน้ำฝน	✓		900 มิลลิเมตร			
แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ลำดับ ความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำเพื่อการเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละของครัวเรือน ที่เข้าถึง
3.2) แหล่งน้ำธรรมชาติ						
☐ 1. แม่น้ำ						
☐ 2. ห้วย/ลำธาร						
☐ 3. คลอง						
☐ 4. หนองน้ำ/บึง						
☐ 5. น้ำตก						

☐ 6. อื่นๆ(โปรดระบุ) 6.1) 6.2) 6.3)						
3.3) แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น						
☐ 1. แก้มลิง						
☐ 2. อ่างเก็บน้ำ						
☐ 3. ฝาย						
☐ 4. สระ						
☐ 5. คลองชลประทาน						
☐ 6. อื่นๆ(โปรดระบุ) 6.1) 6.2) 6.3)						

(6) ชุมชนบ้านโคกสว่าง หมู่ที่ 6 มีพื้นที่ทั้งหมด 405 ไร่ทำการเกษตร มีแหล่งน้ำทางการเกษตร ดังนี้

แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝนที่ใช้ในการทำการเกษตร		ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปีที่ผ่านมา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบโปรดระบุ			
	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ				
3.1) ปริมาณน้ำฝน	✓		900 มิลลิเมตร			
แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ลำดับ ความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำเพื่อการเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละของครัวเรือน ที่เข้าถึง
3.2) แหล่งน้ำธรรมชาติ						
☐ 1. แม่น้ำ						
☐ 2. ห้วย/ลำธาร						
☐ 3. คลอง						
☐ 4. หนองน้ำ/บึง						
☐ 5. น้ำตก						
☐ 6. อื่นๆ(โปรดระบุ) 6.1) 6.2) 6.3)						
3.3) แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น						
☐ 1. แก้มลิง						

☐ 2. อ่างเก็บน้ำ						
☐ 3. ฝาย						
☐ 4. สระ						
☐ 5. คลองชลประทาน						
☒ 6. อื่นๆ(โปรดระบุ) 6.1)บ่อ..... 6.2) 6.3)	1		✓		✓	2 %

(7) ชุมชนบ้านกุดสมบูรณ์ หมู่ที่ 7 พื้นที่ทั้งหมด 973 ไร่ทำการเกษตร แหล่งน้ำทางการเกษตร ดังนี้

แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝนที่ใช้ในการทำการเกษตร		ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปีที่ผ่านมา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบปีตรระบุ			
	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ				
3.1) ปริมาณน้ำฝน	✓		900 มิลลิเมตร			
แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ลำดับ ความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำเพื่อการเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำทางการเกษตร		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละของครัวเรือน ที่เข้าถึง
3.2) แหล่งน้ำธรรมชาติ						
☐ 1. แม่น้ำ						
☐ 2. ห้วย/ลำธาร						
☐ 3. คลอง						
☐ 4. หนองน้ำ/บึง						
☐ 5. น้ำตก						
☐ 6. อื่นๆ(โปรดระบุ) 6.1) 6.2) 6.3)						
3.3) แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น						

☐ 1. แก้มลิง						
☐ 2. อ่างเก็บน้ำ						
☐ 3. ฝาย						
☐ 4. สระ						
☐ 5. คลองชลประทาน						
☐ 6. อื่นๆ(โปรดระบุ) 6.1) 6.2) 6.3)						

ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

(1) ชุมชนบ้านดอนใหญ่ใต้ หมู่ 1 มีแหล่งน้ำน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค) ดังนี้

แหล่งน้ำ	ไม่มี	มี		ทั่วถึงหรือไม่ (ร้อยละ)		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ครัวเรือนที่เข้าถึง
4.1 บ่อบาดาลสาธารณะ	✓					
4.2 บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	✓					
4.3 ประปาหมู่บ้าน (ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)		✓		✓		100 %
4.4 ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)	✓					
4.5 แหล่งน้ำธรรมชาติ	✓					
4.6 อื่นๆ (โปรดระบุ) 4.6.1) 4.6.2) 4.6.3)	✓					

(2) ชุมชนบ้านดอนใหญ่เหนือ หมู่ 2 มีแหล่งน้ำทางการเกษตร ดังนี้

แหล่งน้ำ	ไม่มี	มี		ทั่วถึงหรือไม่ (ร้อยละ)		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ครัวเรือนที่เข้าถึง
4.1 บ่อบาดาลสาธารณะ	✓					
4.2 บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	✓					
4.3 ประปาหมู่บ้าน (ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)		✓		✓		100 %
4.4 ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)	✓					

4.5 แหล่งน้ำธรรมชาติ	✓					
4.6 อื่นๆ (โปรดระบุ)	✓					
4.6.1)						
4.6.2)						
4.6.3)						

(3) ชุมชนบ้านบุรพา หมู่ 3 มีแหล่งน้ำน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค) ดังนี้

แหล่งน้ำ	ไม่มี	มี		ทั่วถึงหรือไม่ (ร้อยละ)		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ครัวเรือนที่เข้าถึง
4.1 บ่อบาดาลสาธารณะ	✓					
4.2 บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	✓					
4.3 ประปาหมู่บ้าน (ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)		✓		✓		100 %
4.4 ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)	✓					
4.5 แหล่งน้ำธรรมชาติ	✓					
4.6 อื่นๆ (โปรดระบุ)	✓					
4.6.1)						
4.6.2)						
4.6.3)						

(4) ชุมชนบ้านโนนหนองบัว หมู่ที่ 4 มีแหล่งน้ำ น้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค) ดังนี้

แหล่งน้ำ	ไม่มี	มี		ทั่วถึงหรือไม่ (ร้อยละ)		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ครัวเรือนที่เข้าถึง
4.1 บ่อบาดาลสาธารณะ	✓					
4.2 บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	✓					
4.3 ประปาหมู่บ้าน (ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)		✓		✓		100 %
4.4 ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)	✓					
4.5 แหล่งน้ำธรรมชาติ	✓					
4.6 อื่นๆ (โปรดระบุ)	✓					
4.6.1)						
4.6.2)						
4.6.3)						

(5) ชุมชนบ้านทุ่งขุน หมู่ที่ 5 มีพื้นที่ทั้งหมด 346 มีแหล่งน้ำน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค) ดังนี้

แหล่งน้ำ	ไม่มี	มี		ทั่วถึงหรือไม่ (ร้อยละ)		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ครัวเรือนที่เข้าถึง
4.1 บ่อบาดาลสาธารณะ	✓					
4.2 บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	✓					
4.3 ประปาหมู่บ้าน (ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)		✓		✓		100 %
4.4 ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)	✓					
4.5 แหล่งน้ำธรรมชาติ	✓					
4.6 อื่นๆ (โปรดระบุ)	✓					
4.6.1)						
4.6.2)						
4.6.3)						

(6) ชุมชนบ้านโคกสว่าง หมู่ที่ 6 มีแหล่งน้ำน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค) ดังนี้

แหล่งน้ำ	ไม่มี	มี		ทั่วถึงหรือไม่ (ร้อยละ)		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ครัวเรือนที่เข้าถึง
4.1 บ่อบาดาลสาธารณะ	✓					
4.2 บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	✓					
4.3 ประปาหมู่บ้าน (ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)		✓		✓		100 %
4.4 ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)	✓					
4.5 แหล่งน้ำธรรมชาติ	✓					
4.6 อื่นๆ (โปรดระบุ)	✓					
4.6.1)						
4.6.2)						
4.6.3)						

(7) ชุมชนบ้านกุดสมบูน หมู่ที่ 7 มีแหล่งน้ำน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค) ดังนี้

แหล่งน้ำ	ไม่มี	มี	ทั่วถึงหรือไม่ (ร้อยละ)
----------	-------	----	-------------------------

		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ครัวเรือนที่เข้าถึง
4.1 บ่อบาดาลสาธารณะ	✓					
4.2 บ่อน้ำดื่มสาธารณะ	✓					
4.3 ประปาหมู่บ้าน (ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)		✓		✓		100 %
4.4 ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)	✓					
4.5 แหล่งน้ำธรรมชาติ	✓					
4.6 อื่นๆ (โปรดระบุ)	✓					
4.6.1)						
4.6.2)						
4.6.3)						

8. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

8.1 การนับถือศาสนา

- ผู้ที่นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 100

วัด 5 แห่ง

สำนักสงฆ์ 1 แห่ง

8.2 ประเพณีและงานประจำปี

- ประเพณีทำบุญกุ่มข้าวใหญ่ ประมาณเดือน กุมภาพันธ์
- ประเพณีบุญข้าวจี ประมาณเดือน กุมภาพันธ์
- ประเพณีบุญผะเหวด ประมาณเดือน เมษายน
- ประเพณีทำบุญกลางบ้าน ประมาณเดือน พฤษภาคม
- ประเพณีวันสงกรานต์ ประมาณเดือน เมษายน
- ประเพณีลอยกระทง ประมาณเดือน พฤศจิกายน
- ประเพณีวันเข้าพรรษา ออกพรรษา ประมาณเดือน กรกฎาคม ตุลาคม พฤศจิกายน

พฤศจิกายน

8.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการทำเครื่องจักสานใช้สำหรับในครัวเรือน วิธีการเลี้ยงไหมและการทอผ้าไหม วิธีการทอเสื้อจากต้นกก และวิธีการจับปลาธรรมชาติ

ภาษาถิ่น ส่วนมากร้อยละ 90 % พูดภาษาอีสาน

8.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้ผลิตของใช้พื้นเมืองขึ้นใช้ในครัวเรือนและเหลือเอาไว้จำหน่ายบ้าง ได้แก่ เสื้อที่ทอจากต้นกก ผ้าที่ทอจากผ้าฝ้ายและผ้าไหม เครื่องจักรสานที่ทำจากไม้ไผ่

9. ทรัพยากรธรรมชาติ

9.1 น้ำ ที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นน้ำที่ได้จากน้ำฝน และน้ำดิบจากน้ำบาดาล ซึ่งจะต้องนำมาผ่านกระบวนการของระบบประปา สำหรับน้ำใต้ดินมีปริมาณน้อย ไม่สามารถนำขึ้นมาใช้ให้พอเพียงได้ และบางแห่งเค็ม ไม่สามารถใช้ดื่มและอุปโภคได้

9.2 ป่าไม้ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีป่าไม้

9.3 ภูเขา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีภูเขา

9.4 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูก ที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานประกอบการ ตามลำดับ และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ก็ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ ปัญหาคือ เนื่องจากว่าพื้นที่บางส่วนเป็นดินเค็ม น้ำใต้ดินก็เค็ม หรือไม่ก็เป็นน้ำกร่อย ไม่สามารถที่จะนำน้ำจากใต้ดินมาใช้ในการอุปโภค-บริโภคได้ ต้องอาศัยน้ำดิบจากแหล่งอื่น และน้ำฝน น้ำในการเกษตรก็ต้องรอฤดูฝน มีแหล่งน้ำใช้ในการเกษตรไม่เพียงพอ ปัญหาคือยังไม่สามารถหาแหล่งน้ำสำหรับการเกษตรได้เพิ่มขึ้น เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นของประชาชน เอกชน ปัญหาด้านขยะ เมื่อชุมชนแออัดขยะก็มากขึ้น การแก้ไข ปัญหา องค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดทำโครงการเพื่อแก้ปัญหาให้กับประชาชนและเป็นไปตามความต้องการของประชาชน เช่น โครงการจัดหาถังขยะรองรับขยะให้ครอบคลุมทั้งพื้นที่ โครงการปลูกต้นไม้ในวันสำคัญต่างๆ ในพื้นที่ของตนเองและที่สาธารณะรวมทั้งปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ของเมืองให้ร่มรื่น สวยงาม ให้เป็นเมืองน่าอยู่ เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน ฯลฯ

10. อื่น ๆ

10.1 สรุปผลการสำรวจข้อมูลพื้นฐานในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ตามท้องที่องค์การบริหารส่วนตำบลตอนใหญ่ ได้ดำเนินโครงการสำรวจข้อมูลพื้นฐานในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตอนใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 เพื่อนำผลการสำรวจมาพิจารณาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้แก่ชุมชน ผลการสำรวจพบว่าประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ไม่ผ่านเกณฑ์การสำรวจ ดังนี้

- 1) ประชาชนกรอายุตั้งแต่ 35 ขึ้นไป ไม่ได้ตรวจสุขภาพประจำปี จำนวน 291 คน
- 2) ประชากรที่สูบบุหรี่ จำนวน 300 คน
- 3) ประชากรที่ดื่มสุรา จำนวน 171 คน

4) ครั้วเรือนมีรายได้เฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 30,000 บาท จำนวน 9 ครั้วเรือน
ผลการสำรวจดังกล่าว ถือว่าเป็นปัญหาเร่งด่วนที่จะต้องแก้ไข
การแก้ไขปัญห

1) ส่งเสริม สนับสนุนให้ประชาชนสนใจในสุขภาพมากขึ้น โดยการจัดโครงการ/
กิจกรรมต่าง ๆ ให้เห็นถึงผลดีของการรักษาสุขภาพ

2) รณรงค์ ส่งเสริม จัดโครงการ/กิจกรรมงดสูบบุหรี่ – ดื่มสุรา ลด ละ เลิก เพื่อให้
ประชาชนเกิดความตระหนักถึงโทษของการสูบบุหรี่ – ดื่มสุรา

3) ส่งเสริมการประกอบอาชีพต่าง ๆ ให้กับประชาชน เพื่อเพิ่มรายได้ แก้ไขปัญหาความ
ยากจนในชุมชน

10.2 สรุปผลการสำรวจข้อมูล กชช. 2 ค. ประจำปี 2559

ตามที่พัฒนาชุมชนอำเภอศรีเมืองใหม่ ได้ดำเนินการสำรวจข้อมูล กชช. 2 ค. ประจำปี
2559 ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ เพื่อนำผลการสำรวจมาพิจารณาแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น
ให้แก่ชุมชน ผลการสำรวจสามารถสรุปตามตัวชี้วัดได้ ดังนี้
ตัวชี้วัดแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

1 = มีปัญหามาก

2 = มีปัญหาปานกลาง

3 = มีปัญหาน้อย/ไม่มีปัญหา

ทั้งนี้ จะนำข้อมูลเฉพาะตัวชี้วัดที่ได้ คะแนน 1 มาพิจารณา ดังนี้

➤ ตัวชี้วัดสภาพปัญหาของหมู่บ้าน (ดอนใหญ่ใต้ หมู่ที่ 1)

1) ด้านความเข้มแข็งของชุมชน

- การได้รับความคุ้มครองทางสังคม

2) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- คุณภาพดิน

➤ ตัวชี้วัดสภาพปัญหาของหมู่บ้าน (บ้านดอนใหญ่เหนือ หมู่ที่ 2)

1) ด้านสุขภาพและอนามัย

- การกีฬา

2) ด้านความเข้มแข็งของชุมชน

- การเรียนรู้โดยชุมชน

- การเข้าถึงแหล่งเงินทุนของประชาชน

3) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- คุณภาพดิน

➤ ตัวชี้วัดสภาพปัญหาของหมู่บ้าน (บ้านบุรพา หมู่ที่ 3)

- 1) ด้านสุขภาพและอนามัย
 - การกีฬา
 - 2) ด้านความเข้มแข็งของชุมชน
 - การเข้าถึงแหล่งเงินทุนของประชาชน
 - 3) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - คุณภาพดิน
- ตัวชี้วัดสภาพปัญหาของหมู่บ้าน (บ้านโนนหนองบัว หมู่ที่ 4)
- 1) ด้านความรู้และการศึกษา
 - การได้รับการศึกษา
 - 2) ด้านความเข้มแข็งของชุมชน
 - การเข้าถึงแหล่งเงินทุนของประชาชน
 - 3) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - คุณภาพดิน
- ตัวชี้วัดสภาพปัญหาของหมู่บ้าน (บ้านทุ่งขุน หมู่ที่ 5)
- 1) ด้านสุขภาพและอนามัย
 - การกีฬา
 - 2) ด้านความเข้มแข็งของชุมชน
 - การเข้าถึงแหล่งเงินทุนของประชาชน
 - 3) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - คุณภาพดิน
 - คุณภาพน้ำ
- ตัวชี้วัดสภาพปัญหาของหมู่บ้าน (บ้านโคกสว่าง หมู่ที่ 6)
- 1) ด้านความรู้และการศึกษา
 - การได้รับการศึกษา
 - 2) ด้านความเข้มแข็งของชุมชน
 - การเข้าถึงแหล่งเงินทุนของประชาชน
 - 3) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - คุณภาพดิน
- ตัวชี้วัดสภาพปัญหาของหมู่บ้าน (บ้านกุดสมบูน หมู่ที่ 7)
- 1) ด้านความรู้และการศึกษา
 - การได้รับการศึกษา
 - 2) ด้านความเข้มแข็งของชุมชน

- การเข้าถึงแหล่งเงินทุนของประชาชน
- 3) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - คุณภาพดิน

10.3 การแก้ไขปัญหา

- 1) สร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน โดยร่วมมือกับทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็น อำเภอ ตำรวจ โรงพยาบาล สาธารณสุข ผู้นำชุมชน ร่วมทำกิจกรรมต่าง ๆ กับชุมชน ให้ประชาชนเกิดความไว้วางใจและได้รับความคุ้มครองทางสังคม มีความเป็นกลาง รับทราบปัญหาและเร่งแก้ไข
- 2) อำนาจความสะอาด ประสานงาน ให้ประชาชนมีโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุน
- 3) ร่วมมือกับอำเภอ เกษตรอำเภอ ส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ในการใช้ประโยชน์จากดินและน้ำให้เหมาะสมกับพื้นที่ของชุมชน เพื่อผลิวิฤตให้เป็นโอกาส
- 4) ร่วมมือกับสาธารณสุข โรงพยาบาล โรงเรียน ส่งเสริม อนุรักษ์ ป้องกัน สุขภาพ และอนามัยของประชาชน ส่งเสริม จัดกิจกรรมการศึกษาในชุมชน
- 5) ส่งเสริม สนับสนุน เปิดโอกาสให้เด็กได้รับการศึกษา จัดกิจกรรมให้ความรู้ต่าง ๆ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

อานนท์ ฉลุศรี (2554 : 25) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของมนุษย์ใน 2 ด้าน มีทั้งความพึงพอใจในด้านบวกและความพึงพอใจในด้านลบ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลที่มีความรู้สึกในสิ่งนั้น ๆ แตกต่างกันตามความต้องการของตนเอง

อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรอต (2554 : 39) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจก็จะเกิดความพอใจ ชอบใจ เกิดเป็นทัศนคติด้านบวก ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้

สุวิมล คาย้อย (2555 : 50) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลซึ่งแสดงออกในด้านบวกหรือลบที่มีความสัมพันธ์กับการได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับหรือบรรลุจุดหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่งและความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ชนะดา วีระพันธ์ (2555 : 25) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจการยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

ลติกา จงพานิษฐ์เจริญ (2555 : 6) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง โดยทั่วไปการประเมินเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยามศึกษากันใน 2 มิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ (Service Satisfaction) ในการประเมินนี้เป็นการประเมินในมิติหลังความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรงแต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น การแสดงความคิดเห็นตรงนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงจะสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

นอแมน และกิล(Naumann and giel, 1995: 218, อ้างในลติกา จงพานิษฐ์เจริญ, 2555 : 7) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นกับประสบการณ์ ที่ผ่านมานในอดีต มีองค์ประกอบใหญ่ ๆ 3 ส่วนได้แก่

1. คุณภาพของสินค้าและบริการ (Quality Product & Service) ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า เมื่อลูกค้ารับรู้ว่าคุณภาพหรือบริการที่ได้มามีคุณภาพดี ก็จะรู้สึกพอใจในสินค้าหรือบริการนั้น โดยทั่วไปลูกค้าจะดูคุณภาพจากรายละเอียด หรือตัวอย่างของสินค้าหรือบริการ

2. ราคา (Price) เป็นส่วนประกอบที่สอง ที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเมื่อลูกค้าได้เปรียบเทียบความยุติธรรมของราคา ลักษณะของสินค้าและเห็นว่ามีความเหมาะสม ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจ แต่เมื่อลูกค้ารู้สึกว่าสินค้านั้นไม่เหมาะสมกับราคาก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ

3. ภาพลักษณ์ร่วม (Corporate image) เป็นส่วนประกอบที่สาม การมีภาพลักษณ์ร่วมกันควรเป็นที่รู้จักกันทั้งการดำเนินธุรกิจทั่วไป การมีคุณธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (2555 : 6) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่าซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กันทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2561 : 9) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเจตคติที่ดีและมีความสุขต่อการปฏิบัติงานที่มีต่อ สิ่งแวดล้อมภายในองค์กรโดยมีองค์ประกอบต่าง ๆ เช่น ความมั่นคงในอาชีพ ขนาดของหน่วยงานลักษณะ ของงาน ความก้าวหน้าในงานและอื่น ๆ ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานนั้นประสบผลสำเร็จสนองนโยบายและ บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ก่อให้เกิดการพัฒนาขึ้นในองค์กรอย่างต่อเนื่อง

จากความหมายที่มีนักวิชาการกล่าวไว้อย่างหลากหลาย ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดเมื่อได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการแล้ว จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจ ก็จะเกิดขึ้น

ความสำคัญของความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย ความสำคัญความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

Millet (1954 : 397-400, อ้างใน อานนต ฉลุศรี, 2554 : 31) ได้กล่าวไว้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการโดยพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีทัศนคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้าจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อไรก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และการเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ให้บริการได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

นงค์เยาว์ วิเชียรเครือ (2555 : 32) ได้กล่าวไว้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพอันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction

มุสดี แสงหล่อ (2555 : 14) ได้กล่าวไว้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นที่พึงปรารถนาของบุคคลทุกคนเพราะช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพผลสูงสุด การสร้างความพึงพอใจนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องรู้ เกี่ยวกับ

กระบวนการเทคนิคและวิธีการด้วยการอาศัยการจูงใจเป็นเครื่องมือสำคัญ การจูงใจ บุคลากรให้ได้ผลนั้น ผู้บริหารต้องใช้สิ่งจูงใจที่เหมาะสมกับความต้องการของแต่ละบุคคล และมีความรู้พื้นฐานที่จะนำไปใช้ในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมุทร ชำนาญ (2556 : 77) ได้กล่าวไว้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจในงานของพนักงานภายในองค์กรทุกระดับ จะมีผลต่อความมีประสิทธิภาพในการทำงานและมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน เมื่อพนักงานมีความพอใจในงานและมีความรู้สึกที่ดี โดยส่วนรวมของคนที่มีต่องานของพวกเขา มีองค์ประกอบหลายอย่างชักนำคนไปสู่ความรู้สึก ในทางบวก (มีความรู้สึกที่ดี) หรือในทางลบ (มีความรู้สึกที่ไม่ดี) ต่องานของพวกเขา กล่าวโดยสรุป ความสำคัญของความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญ ประการหนึ่งที่จะสร้างความรู้สึกรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่อผู้ปกครองนักเรียน เป็นการสร้างความสัมพันธ์ อันดีระหว่างผู้ปกครองนักเรียนกับโรงเรียน เพื่อช่วยให้การทำงานอย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพสูงสุด

พัทธนันท์ อึ้งรัก (2556 : 98) ได้กล่าวไว้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับงานของพนักงานซึ่งจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อม ในงานของเขา เช่น ค่าตอบแทน ในโอกาส การเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้า หัวหน้างาน ตลอดจน เพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ในงานของบุคคล ความพอใจในงานยังเกิดขึ้นจากปัจจัย แวดล้อมของงาน ได้แก่รูปแบบการบริหาร นโยบายและขั้นตอนการทำงาน กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง สภาพแวดล้อมการทำงาน ตลอดจนผลประโยชน์และผลตอบแทน อย่างไรก็ตามมีข้อมูลสนับสนุนว่า ความพอใจในงานจะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยภายในบุคคลมากกว่าเป็นผลจากสภาพแวดล้อมภายนอก โดยมีการศึกษาว่าพันธุกรรมมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพอใจในงานของบุคคล

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจเป็นความสำคัญต่อบุคคลต่องานและหน่วยงาน คือ ประการหนึ่งความสำคัญต่อบุคคล ได้แก่ ทำให้เป็นสุข เกิดแรงจูงใจและกำลังใจดี มีความเชื่อมั่นในตนเองและผู้อื่น รวมถึงให้บุคคลแสดงศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ ประการที่สองความสำคัญต่องาน ได้แก่ ทำให้งานบังเกิดความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานทำให้ระบบงาน ดำเนินไปด้วยความราบรื่นเรียบร้อยและประการที่สาม ความสำคัญต่อหน่วยงาน ได้แก่ ทำให้หน่วยงาน มีบรรยากาศที่ดี ทำให้หน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ดี และทำให้หน่วยงานมีความรักความสามัคคีและเป็นพลัง ที่ผลักดันให้หน่วยงานเจริญก้าวหน้า

ลักษณะของความพึงพอใจ

สุรศักดิ์ นาถวิล (2544 : 10, อ้างใน ศักดา พิริยะกิจไพบุลย์, 2554 : 24-25) ได้กล่าวไว้ว่า ลักษณะของความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นแบบอย่างที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลจำเป็นต้องสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและ

สิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไป แต่ละสถานการณ์

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในแต่ละสถานการณ์ ก่อนที่จะได้รับการบริการ มักจะมีมาตรฐานของการบริการไว้ในใจอยู่แล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมากจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้บริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ คือ ความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเป็นอย่างมากเพราะผู้รับบริการ จะประเมินผลเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้นกับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจกับการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านั้นว่าเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อนจากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจมากน้อย ถ้ายืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจถ้าไปทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

ศักดา พิริยะกิจไพบุลย์ (2554 : 25) กล่าวว่า ลักษณะความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ที่แต่ละบุคคลได้แสดงออกมาตามการได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการหรือไม่ หรือจากสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงตามแต่ละสถานการณ์ไป ซึ่งสามารถแสดงออกมาทั้งพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

สุนันทา เลาหนันท์(2544 : 8-9, อ้างในมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, 2561: 11)มีความเห็นว่ องค์ประกอบที่มีส่วนในการจูงใจบุคคลให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. การจัดงานที่ทำทลายความสามารถให้ทำแต่ต้องคำนึงถึงอยู่เสมอว่างานที่มีลักษณะท้าทายต่อบุคคลหนึ่งอาจจะไม่เป็นสิ่งท้าทายความสามารถของอีกบุคคลหนึ่งได้
2. การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการวางแผน หากบุคคลถูกขอร้องให้ช่วยในการวางแผนและกำหนดภาวะแวดล้อมในการปฏิบัติงานก็จะเป็นแรงจูงใจในการทำงานทางหนึ่ง
3. การให้การยกย่องและสถานภาพ บุคคลทุกคนไม่ว่าอยู่ในฐานะไร ต้องการได้รับการยกย่องจากกลุ่มและจากผู้บังคับบัญชาเหมือนกันทุกคน แต่การยกย่องชมเชยต้องทำด้วยความจริงใจและผลของการปฏิบัติงานจะต้องสูงกว่าเกณฑ์เฉลี่ย
4. การให้ความรับผิดชอบมากขึ้น และการให้อำนาจเพิ่มขึ้น การได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การให้อำนาจและการมอบหมายความรับผิดชอบ เป็นเครื่องมือในการจูงใจคนปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. การให้ความมั่นคงและความปลอดภัย ความกลัวในสิ่งต่าง ๆ เช่น การไม่ให้งานทำการสูญเสียตำแหน่งเป็นสิ่งที่แฝงอยู่ภายใต้จิตใจของคน ความต้องการในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยจึงสำคัญ แต่ต้องคำนึงด้วยว่าความมั่นคงปลอดภัยมากน้อยเท่าใดจึงเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

6. การให้ความเป็นอิสระในการทำงาน ทุกคนปรารถนาจะมีอิสระในการทำงานด้วยตัวเอง โดยเฉพาะกลุ่มที่มีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง การบอกทุกอย่างว่าควรทำอะไรจะเป็นการทำให้แรงจูงใจต่ำลงได้

7. การเปิดโอกาสให้เจริญก้าวหน้าทางด้านส่วนตัว ความปรารถนาที่จะก้าวหน้าในทางด้านอาชีพ เป็นเป้าหมายของทุกคนในองค์กร การได้มีโอกาสเข้าร่วมฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การหมุนเวียนงาน และการสร้างประสบการณ์จากการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ล้วนเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

8. การให้เงินรางวัลที่เกี่ยวกับเงิน การวิจัยในปัจจุบันยังสรุปได้ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับความสำคัญของเงินที่มีแรงจูงใจเพียงแต่ชี้แนะว่าเงินเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจมากกว่าที่จะเป็นแรงจูงใจ แต่คนส่วนมากก็ยังคงคุณค่าเงินไว้สูง

9. การให้โอกาสแข่งขัน การแข่งขันเป็นแรงจูงใจสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระดับผู้บริหาร ซึ่งต้องการความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานทำให้แรงกระตุ้นที่จะแสวงหาแนวคิดใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ลักษณะความพึงพอใจ มี 2 ลักษณะคือ ความพึงพอใจที่เป็น การแสดงออกทางอารมณ์ และความพึงพอใจที่เกิดจากการประเมินความแตกต่างจากการรับบริการ และในการรับบริการนั้นถ้าผู้รับบริการได้รับตามความต้องการ หรือได้รับตามความคาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจหรือหากไม่ตรงตามความต้องการหรือตามความคาดหวังผู้รับบริการก็จะไม่เกิดความพึงพอใจ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไว้ดังนี้

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ (2554 : 27) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ หมายถึง สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจและทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการและการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและ สถานการณ์ที่เกิดขึ้น ในระหว่างการบริการผู้ให้บริการจะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้าง ความพึงพอใจในการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ พฤติกรรมที่แสดงออกในการ ให้บริการต้องแสดงออกด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการผู้ให้บริการ ต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและ ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการได้ อย่างถูกต้อง แม่นยำ สะดวกรวดเร็วและมีคุณภาพ การนำเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบบริการด้วยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ ซึ่งในการบริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจ

แก่ผู้รับบริการได้นั้นมิได้เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง แต่มีหลายปัจจัยร่วมกัน ดังนั้นการให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการ จะต้องนำกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจในการบริการมาประยุกต์ใช้ให้เป็นรูปธรรมมากที่สุดซึ่งมีอยู่ หลายวิธีด้วยกัน ล้วนตั้งอยู่บนพื้นฐานความคิดเดียวกัน คือการให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการจนกลายเป็นความพึงพอใจ

ดาวสวรรค์ รื่นรมย์ (2560 : 12-13) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น การแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่ให้บริการทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า จึงเป็นเรื่องสำคัญซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มักจะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

2. ผู้ให้บริการ เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้ได้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น

3. สภาพแวดล้อมของการบริการ โดยในสภาพแวดล้อม และบรรยากาศของการ บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวกับการออกแบบอาคารสถานที่ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สี สัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วน

4. กระบวนการให้บริการ มีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการเป็นส่วนที่สำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและประสิทธิภาพการจัดระบบการบริการส่งผลให้การ ปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและมีคุณภาพ

5. ลักษณะส่วนตัวของผู้มารับบริการ ได้แก่ เพศอายุการศึกษา เป็นต้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อผู้รับบริการมีทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่บริการด้านผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะส่วนตัวของผู้มารับบริการ และด้านกระบวนการให้บริการ หรือที่เรียกว่า “ส่วนประสมทางการตลาด (7P's)”

รูปแบบการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

มีนักวิชาการได้ให้ความหมาย รูปแบบการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ไว้ดังนี้

Millet (2012) อ้างใน เบญชญา แจ้งเวชฉาย, 2559 : 15-16) ได้กล่าวไว้ว่า การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือ ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานของที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้ให้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน

ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง การบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ถ้าไม่มีการตรงเวลาจะนำมาซึ่งการสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ ผู้ใช้บริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Geographical) ซึ่ง Millet เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้บริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่อึดความพอใจขององค์กรที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่หาหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินการใด ๆ เพื่อเป็นการให้ความสะดวกแก่บุคคลอื่นซึ่งกิจกรรมนั้น ไม่สามารถจับต้องได้ แต่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับได้และสามารถทำให้เกิดความประทับใจ หรือความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการได้ ซึ่งหลักการให้บริการประกอบไปด้วยการให้บริการ อย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ทฤษฎีลำดับฐานความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs Theory)

เป็นทฤษฎีที่พัฒนาขึ้นโดย Abraham Maslow นักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ซึ่งระบุว่าบุคคลมีความต้องการเรียงลำดับจากระดับพื้นฐานที่สุดไปยังระดับสูงสุด อธิบายถึงความพึงพอใจและความต้องการของมนุษย์โดยมีข้อสมมติฐานเกี่ยวกับมนุษย์ 3 ประการคือ (วรรณ อารณ 2559 : 8-11)

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด แต่สิ่งที่มนุษย์ ต้องการนั้นขึ้นอยู่กับว่าเขามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยังขณะที่ความต้องการใดได้รับการสนองแล้ว ความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่กระบวนการณ์ไม่มีวันสิ้นสุดโดยจะเริ่มตั้งแต่เกิดจนตาย

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้นตามลำดับความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการในระดับสูงก็จะมี การเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

Maslow เชื่อว่า มนุษย์มีความต้องการทั้งหมด 5 ชั้นด้วยกัน ความต้องการทั้ง 5 ชั้น มีการเรียงลำดับจากขั้นต่ำสุดไปหาขั้นสูงสุด มนุษย์จะมีความต้องการในขั้นต่ำสุดก่อน เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นนี้เป็นที่พึงพอใจแล้ว ก็เกิดความต้องการในขั้นสูงต่อไป ความต้องการในขั้นต่ำกว่าจะต้องได้นับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจเสียก่อนเสมอมนุษย์จึงจะเกิดความต้องการขั้นสูงได้ความต้องการทั้ง 5 ชั้น เรียงลำดับจากขั้นต่ำสุดไปยังสูงสุด ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นแรกหรือขั้นต่ำสุด หรือเรียกว่าขั้นพื้นฐานของมนุษย์ซึ่งความต้องการดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการอยู่รอดของชีวิตมนุษย์ ที่จะขาดเสียมิได้เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จำเป็นสำหรับมนุษย์ทุกคนทำให้มนุษย์จำเป็นต้องไฝหาสิ่งเหล่านี้มาตอบสนองก่อนสิ่งอื่นใด ด้วยเหตุผลดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการตอบสนองความต้องการของร่างกาย ก็จะเป็นสิ่งหนึ่งที่จูงใจให้มนุษย์ เราได้ ส่วนสิ่งที่เกี่ยวกับจิตใจหรือความนึกคิดจะมีอิทธิพลก็ต่อเมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองเป็นที่เรียบร้อยแล้วเท่านั้น ดังนั้นความจำเป็นทางด้านร่างกายเป็นความต้องการลำดับแรก ที่มนุษย์จะต้องมีเป็นพื้นฐานก่อนจึงจะมีความต้องการลำดับต่อไป

2. ความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Safety or Security Needs) เมื่อมนุษย์ ได้รับการตอบสนองทางด้านร่างกายแล้วตามสมควรมนุษย์ก็จะต้องการในขั้นที่สูงขึ้นต่อไป คือ ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน คนงานจะต้องไม่ถูกปลดให้ออก หรือถูกย้ายง่าย ๆ แต่เขาและเพื่อนร่วมงานจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่าง ยุติธรรมทัดเทียมกัน เวลาเจ็บป่วยก็มีคนรักษาพยาบาลให้ได้รับการเอาใจใส่ดูแล เมื่อออกจากงาน ก็จะต้องได้รับบำเหน็จบำนาญเป็นการตอบแทน นอกจากนี้ยังต้องการมีรายได้ดีพอสมควรหรือน้อย ก็พอเพียงแก่การดำรงชีวิตอย่างสุขสบาย มีหลักประกันต่าง ๆ ในการทำงานอย่างเพียงพอตลอดทั้ง ครอบครัวเป็นสุขปลอดภัยด้วย ในฐานะที่ผู้บริหารเป็นผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าหน่วยงาน ผู้บริหาร จำเป็นต้องสนองสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อให้เขามีความรู้สึกว่างานที่ทำอยู่มีความมั่นคง ปลอดภัย ซึ่งจะมีผลทำให้ระดับความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานสูงขึ้น

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองตามลำดับ ความต้องการ 2 ชั้น ดังกล่าวแล้ว คือทั้งทางกายภาพและความปลอดภัย ความต้องการทางด้านสังคม ซึ่งเป็นขั้นที่สูงกว่าตามมา นั่นคือความต้องการสังคมซึ่งหมายถึงความต้องการเข้าสู่สังคม ต้องการความรัก ความห่วงใย ความผูกพันจากผู้อื่นในสังคม ความต้องการที่จะให้สังคมยอมรับตนเข้าเป็นสมาชิก ร่วมอยู่ด้วย หรือต้องการที่จะเข้าพวกเข้าหมู่มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ความต้องการ เข้าร่วม เป็นสมาชิกขององค์การต่าง ๆ รวมทั้งมิตรภาพและความเห็นใจจากเพื่อนมนุษย์ด้วย ทั้งนี้ เนื่องจาก มนุษย์เป็นสัตว์สังคม โดยธรรมชาติมนุษย์จึงต้องอยู่ร่วมกับผู้อื่นเสมอ ในจิตสำนึกจึงมีความกลัวที่จะ ถูกทอดทิ้งกลัวการอยู่อย่างโดดเดี่ยว ความต้องการขั้นนี้มีมักจะมองในแง่ที่เกิดความรู้สึก แก่ตนเองว่าเป็น ผู้มีความสำคัญคนหนึ่งในกลุ่มและมีบุคคลรักใคร่เชื่อถือตนเองผู้บังคับบัญชาจะต้องทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชา มีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของงานที่ทำหรือหน่วยงานนั้น โดยให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วม

ในกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานทั้งในด้านการทำงานและในด้านสังคม เช่น ให้ผู้ได้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นต่าง ๆ ในการทำงานให้รู้สึกว่าคุณเป็นส่วนประกอบสำคัญ ในความสำเร็จของงาน ตลอดจนให้ได้เข้าร่วมในงานสังคมต่าง ๆ เช่น การเชิญรับประทานอาหารร่วมกัน เป็นต้น อาจพูดได้ว่าความต้องการทางด้านสังคมนี้เป็นความต้องการทางจิตใจมากขึ้นนั่นเอง

4. ความต้องการการยกย่องและยอมรับนับถือ (Esteem Needs) หรือเรียกว่าความต้องการการยอมรับในสังคมซึ่งความต้องการด้านนี้จะมีความต้องการสูงกว่าความต้องการด้านสังคม คือ นอกเหนือจากมีเพื่อนร่วมกลุ่มในสังคมแล้วยังต้องการให้ตนมีฐานะเด่นในสังคมนั้นด้วย โดยเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่นและมีบุคคลอื่นสรรเสริญยกย่องหรือนับหน้าถือตาและนี่คือความต้องการที่จะมีความมั่นใจเชื่อมั่นในเรื่องของความรู้ความสามารถของตนและความสำคัญของตนเองมากขึ้นนั่นเอง เมื่อบุคคลใดได้รับการยกย่องว่ามีความสำคัญในกิจกรรมต่าง ๆ แล้ว เขาผู้นั้นก็จะเกิดความภาคภูมิใจเมื่อจะชักชวนให้ทำสิ่งใดก็มักจะร่วมมือด้วยเสมอ

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จ (Needs for Self-Actualization) หมายถึงความต้องการแสดงศักยภาพภายในออกมาให้ปรากฏและพยายามมุ่งมั่นที่จะทำในสิ่งที่เป็นความมุ่งหวังให้สำเร็จ หรือทำในสิ่งที่เป็นความหวังสูงสุดในชีวิตให้ประสบความสำเร็จเป็นความต้องการของบุคคลที่จะบรรลุถึงความสำเร็จในสิ่งต่าง ๆ ซึ่งถือว่าเป็นความสามารถในระดับที่มนุษย์พึงกระทำได้ ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นหลังจากความต้องการต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้วทุกขั้นได้รับการตอบสนองแล้วถ้าหากขาดการตอบสนองความต้องการดังกล่าวข้างต้น โอกาสที่จะทำให้อะไร ๆ นั้นสามารถเข้าสู่ศักยภาพสูงสุดในตนเองไม่มี

ความต้องการทั้ง 5 ระดับ อาจจำแนกออกได้ เป็น 2 ชั้น เพื่อให้มองเห็นความแตกต่างของความต้องการที่ง่ายขึ้น คือ

1. ความต้องการขั้นต่ำ (Lower-Order Needs) เป็นความต้องการที่จะต้องได้รับการตอบสนองก่อนเพื่อก่อให้เกิดความพอใจภายนอกได้แก่ความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการความปลอดภัย

2. ความต้องการขั้นสูง (Higher-Order Needs) เป็นความต้องการที่ได้รับการตอบสนองที่หลังเพื่อก่อให้เกิดความพอใจภายใน ได้แก่ ความต้องการด้านสังคม ความต้องการการยกย่องและยอมรับนับถือและความต้องการความสำเร็จในชีวิต

จากหลักการของทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ที่กล่าวมาข้างต้น เป็นแนวคิดที่แสดงให้เห็นว่ามนุษย์แต่ละคนจะมีความต้องการหลาย ๆ อย่างอยู่ในตัว แต่ในขณะหนึ่งจะมีความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเด่นที่สุดเกิดขึ้น ซึ่งจะเป็นแรงกระตุ้นหรือผลักดันให้ต้องพยายามหาวิธีการที่กระทำการเพื่อให้ได้สิ่งนั้นและความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง ดังนั้น ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาสามารถนำมาใช้ เป็นแนวทางในสร้างแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการลำดับขั้นต่าง ๆ ได้

2. ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two Factor Theory)

Herzberg (1959, อ้างใน อานนท์ ฉลุศรี, 2554 : 26) ได้ศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการทำงาน ได้ปัจจัยที่ศึกษาได้ 2 ประเด็นคือ

2.1 ปัจจัยการจูงใจ (Motivator) หรือตัวกระตุ้นให้คนทำงาน ได้แก่ ลักษณะของงาน โดยตัวของมันเองจูงใจให้อยากทำ ความรู้สึกที่เกี่ยวกับความสำเร็จของงานความรับผิดชอบที่มีมากขึ้นการยกย่องในงานที่ทำและโอกาสที่จะก้าวหน้า

2.2 ปัจจัยเกื้อกูล (Hygiene Factor) ได้แก่ รูปแบบในการบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือน นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความมั่นคงของงานส่วนต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ใช่เป็นการจูงใจในการทำงานหรือเพิ่มผลผลิต แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันมิให้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้น ผู้บริหารบางคนเชื่อว่าการให้ผลประโยชน์พิเศษจะเป็นการจูงใจในการเพิ่มผลผลิต แท้จริงแล้วเป็นเพียงสิ่งบำรุงเท่านั้นไม่ได้สร้างความพอใจให้เกิดขึ้นเลย

สรุปได้ว่าทฤษฎี 2 ปัจจัย เป็นทฤษฎีที่มีผลต่อการทำงานสามารถแบ่งออกได้เป็นปัจจัยการจูงใจเป็นตัวกระตุ้นให้คนทำงาน และปัจจัยเกื้อกูลเป็นสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

3. ทฤษฎี X ทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์ (Mc Gregor)

McGregor (1996 : 33-45, อ้างใน พิสมัย จุเกษม, 2553 : 18) ได้นำเสนอทฤษฎีที่อธิบายความแตกต่างในการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ 2 ลักษณะคือ ลักษณะแรก เป็นทัศนะในทางลบ (Negative View) เรียกว่าทฤษฎี X และลักษณะที่ 2 เป็นทัศนะในทางบวก (Positive View) เรียกว่าทฤษฎี Y หลังจากผู้บริหารองค์การพิจารณากลุ่มผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นรายบุคคลแล้วผู้บริหารองค์การจะพิจารณาได้ว่าควรที่จะต้องควบคุมหรือบังคับบัญชาและจูงใจให้เขาทำการ บนกรอบของทฤษฎี X หรือทฤษฎี Y ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสมมติฐานในการพิจารณาผู้ใต้บังคับบัญชา ดังนี้

3.1 ทฤษฎีเอ็กซ์ (X) มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ

3.1.1 คนส่วนใหญ่มีสัญชาตญาณเกลียดคร้าน ไม่ชอบทำงานจะพยายามหลีกเลี่ยงการทำงานทุกอย่างเท่าที่จะทำได้

3.1.2 เนื่องจากคนไม่ชอบทำงาน จึงต้องมีการใช้อำนาจบังคับ ควบคุม แนะนำ หรือขู่ว่าจะลงโทษ เพื่อให้ทำงานคล่องตามวัตถุประสงค์

3.1.3 คนโดยส่วนใหญ่ชอบให้มีผู้คอยแนะนำชี้แนวทางในการทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย ต้องการความปลอดภัยมากกว่าสิ่งใด

โดยสาระสำคัญแล้ว ทฤษฎีเอ็กซ์ ชี้ให้เห็นว่า โดยธรรมชาติมนุษย์ไม่ชอบทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงงานเมื่อมีโอกาส ในขณะที่คนมนุษย์สนใจประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่ตั้ง ดังนั้น การจูงใจเพื่อ使人ปฏิบัติงานต้องใช้การบังคับให้เกิดความเกรงกลัว และให้ผลตอบแทนทางกายภาพ ทฤษฎีนี้

แม้มิได้กล่าวอย่างชัดเจนว่าใช้วิธีลงโทษหรือชู้ด้วยวิธีใดก็ตาม แต่ก็แสดงออกถึงการบังคับโดยทางอ้อม ด้วยวิธีการจ่ายผลตอบแทนโดยตรงเท่านั้น

3.2 ทฤษฎีวาย (Y) มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ

3.2.1 คนมักจะทุ่มเทร่างกายและแรงใจให้กับงานปกติ ราวกับว่าเป็นการเล่น หรือ การพักผ่อน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะงาน และลักษณะของการควบคุมงาน

3.2.2 การควบคุมจากบุคคลอื่น และการบังคับข่มขู่ไม่ใช่วิธีเดียวที่จะทำให้คนทำงาน บรรลូវัตถุประสงค์ขององค์การ ทุกคนปรารถนาที่จะเป็นตัวของตัวเองและควบคุมตัวเองในการทำงาน เพื่อสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่เขามีส่วนผูกพัน

3.2.3 การที่คนมีความผูกพันต่อวัตถุประสงค์จะเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่จะผลักดัน ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ที่คนมีส่วนผูกพัน

3.2.4 คนเราไม่เพียงแต่ต้องการมีความรับผิดชอบด้วยตนเองเท่านั้น แต่ยังแสวงหา ความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นอีกด้วย

3.2.5 คนส่วนมากมีความรับผิดชอบค่อนข้างสูงในการใช้จินตนาการ ความเฉลียวฉลาด และความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหาขององค์การ

ทฤษฎีวาย (Y) เป็นแนวความคิดที่คำนึงถึงจิตวิทยาของมนุษย์อย่างลึกซึ้งและเป็นการมอง พฤติกรรมของมนุษย์ในองค์การจากสภาพความเป็นจริง การดำเนินงานในองค์การจะสำเร็จโดยได้รับความร่วมมืออย่างจริงจังและมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล และโดยให้ตั้งอยู่ในความพอใจด้วย

จากการศึกษาทฤษฎี X และทฤษฎี Y สรุปได้ว่า เป็นแนวความคิดของผู้บริหาร ที่จะศึกษา ทำความเข้าใจถึงพฤติกรรมของพนักงานเพื่อจัดความไม่พึงพอใจในการทำงานและเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ เพื่อทำให้องค์การบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

4. ทฤษฎีการจูงใจ E.R.G. Model

ทฤษฎี ERG ย่อมาจาก Existence Relatedness และ Growth ซึ่งเป็นตัวแปรหลักของ ทฤษฎี เป็นทฤษฎีที่ศึกษาต่อยอดจากทฤษฎีลำดับฐานของมาสโลว์ โดยเคลตัน อัลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer) แห่งมหาวิทยาลัยเยล (Robbins 1996 : 218 – 219 อ้างถึงใน วรรณา อารณ 2559: 14-15) อัลเดอร์เฟอร์เสนอว่า ความต้องการหลักของคนเรามีอยู่ 3 ส่วน คือ ความต้องการอยู่รอด (Existence) ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness) และความต้องการความเจริญงอกงาม (Growth) จอห์นส์ (Johns 1996 : 164 – 165 อ้างถึงใน วรรณา อารณ 2559: 14-15) อธิบาย เกี่ยวกับองค์ประกอบ ของทฤษฎี ERG ว่า ความต้องการความอยู่รอดเป็นความต้องการการตอบสนอง ปัจจัยพื้นฐาน และสภาพ ความเป็นอยู่เพื่อใช้ชีวิตอยู่รอดปลอดภัย ซึ่งเทียบได้กับการรวมความ ต้องการทางกายภาพ และ ความต้องการความปลอดภัยของมาสโลว์เข้าด้วยกัน ส่วนความต้องการความสัมพันธ์นั้น หมายถึง ความต้องการที่จะมีสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันและกัน ความต้องการด้าน ความสัมพันธ์นี้ต้องการ การปฏิสัมพันธ์และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งเทียบได้กับความต้องการ ทางสังคม และการได้รับ

การยอมรับนับถือ และในความต้องการส่วนที่สามคือ ความต้องการความเจริญก้าวหน้า เป็นความต้องการที่จะเติมเต็มความต้องการส่วนบุคคลในการมีส่วนร่วมในการ ทำงาน เป็นความต้องการที่จะใช้ความรู้ความสามารถและทักษะของตนเพื่อพัฒนาทักษะและ ความสามารถใหม่ให้กับตนเอง เทียบได้กับลำดับขั้นสูงสุด หรือความสำเร็จแห่งตนตามทฤษฎีฐานของมัสโลว์ ความแตกต่างระหว่าง ทฤษฎีลำดับฐานของมัสโลว์กับทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ นอกจากการยุบรวมความต้องการห้าขั้น เป็นสามขั้นแล้ว อัลเดอร์เฟอร์ยังเสนอว่าคนเราจะตอบสนอง ความต้องการของตนเองในหลายระดับ ในเวลาเดียวกันได้โดยไม่ต้องรอให้ความต้องการพื้นฐาน สมบูรณ์ก่อน และขณะเดียวกัน หาก ความต้องการในระดับสูงขึ้นไปไม่สามารถตอบสนองได้ คนก็จะ หันมาตอบสนองความต้องการ ระดับต่ำลงมากมากขึ้น ความคับข้องใจที่ไม่สามารถตอบสนองตนเองใน ความต้องการระดับสูงขึ้นไปได้ จะทำให้คนหาทางออกโดยตอบสนองความต้องการระดับต่ำลงมาให้มากขึ้นก็เป็นได้

ทฤษฎีการจูงใจ ERG (Alderfer, s ERG Theory) Clayton Alderfer นักวิชาการแห่ง มหาวิทยาลัย Yale ได้พัฒนาทฤษฎีความต้องการด้านการดำรงอยู่ ความสัมพันธ์และความก้าวหน้า ที่เรียกรวมกันว่า ทฤษฎี ERG (ERG Theory) ซึ่งมีพื้นฐานมาจากทฤษฎีความต้องการของ Maslow โดย Alderfer สรุปว่าความต้องการของมนุษย์สามารถแบ่ง ออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต (Existence needs = E) เป็นความต้องการในระดับต่ำสุด ของมนุษย์ที่ต้องการได้มาในสิ่งที่จำเป็นเพื่อการดำรงชีวิตอยู่รอดจะเกี่ยวข้องกับความต้องการทางด้าน ร่างกายและปรารถนาอยากมีสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ เช่น ต้องการอาหารที่อยู่อาศัย เป็นต้น สำหรับชีวิต จริยองค์การนั้น ต้องการค่าจ้างเงินโบนัส และผลประโยชน์ตอบแทน ตลอดจนสภาพ เงื่อนไขการทำงาน ที่ดีและสัญญาการว่าจ้างเหล่านี้ล้วนแต่เป็นเครื่องมือตอบสนองสิ่งจูงใจด้านนี้ทั้งสิ้น

2. ความต้องการทางด้านความสัมพันธ์ (Relatedness needs = R) เป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกัน ในเชิงมนุษย์สัมพันธ์เป็นลักษณะของมนุษย์ที่ต้องการอยู่ร่วมกันทั้งนี้ ตรงกับ Maslow ที่ได้กล่าวไว้ในเรื่องของความต้องการที่จะอยู่ร่วมกันในสังคม และ ความต้องการได้รับการยอมรับนับถือ ยกย่องสรรเสริญ

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs = G) เป็นความต้องการในระดับสูงสุด เป็นความต้องการก้าวหน้าและเติบโต ความต้องการชนิดนี้จะเป็นความต้องการที่เกี่ยวกับเรื่องราวของ การพัฒนาการเปลี่ยนแปลงฐานะ สภาพ และการเติบโตก้าวหน้าในหน้าที่การงานความต้องการประเภทนี้ ประกอบด้วยส่วนที่เป็นความต้องการการยกย่องและความต้องการประสบความสำเร็จตามทฤษฎี ของ Maslow

ทฤษฎี ERG นี้จะมีข้อสมมติฐาน 3 ประการ เป็นกลไกสำคัญอยู่ คือ

1. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง (Need Satisfaction) นั่นคือ หากความต้องการระดับใด ได้รับการตอบสนองความต้องการน้อยความต้องการประเภทนั้นจะมีอยู่สูงเช่น ถ้าพนักงาน ได้รับการตอบสนองด้านเงินเดือนน้อยเกินไปดังนั้นความต้องการด้านเงินเดือนก็จะมีอยู่สูง

2. ขนาดความต้องการ (Desire Strength) ถ้าหากความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำกว่า เช่น ความต้องการด้านการอยู่รอด ได้รับการตอบสนองมากพอแล้ว ก็จะทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่สูงกว่า เช่น ความต้องการก้าวหน้าและเติบโตมีมากขึ้น ตัวอย่าง เช่น ถ้าหัวหน้างานได้รับการตอบสนองด้านค่าจ้างและอื่น ๆ (ความต้องการอยู่รอด) มากพอแล้วนั้น หัวหน้างานคนนั้นก็ต้องการได้รับการยอมรับและนับถือจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน (ความสัมพันธ์ทางสังคม)

3. ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง (Need Frustration) ถ้าหากความต้องการประเภทที่อยู่สูงมีอุปสรรคขัดได้รับการตอบสนองน้อย ก็จะทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำลงไป มีความสำคัญมากขึ้น ตัวอย่างเช่น ถ้าหัวหน้างานไม่อาจมีโอกาที่จะได้เปลี่ยนงานใหม่ที่ ทำทายมากขึ้น (ความก้าวหน้าและเติบโต) กรณีเช่นนี้หัวหน้าคนนี้ก็จะมีทัศนคติและต้องการที่จะได้รับความอบอุ่นสัมพันธ์ใกล้ชิดกับเพื่อนร่วมงานและลูกน้องในกลุ่ม (ความสัมพันธ์ทางสังคม) แนวคิดจากทฤษฎีนี้แม้จะเป็นการศึกษาจากลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ก็ตามแต่ก็มีประเด็นที่ให้เห็นถึงความแตกต่างกันใน 2 ลักษณะ คือ

1. ตามสภาพความเป็นจริงความต้องการทั้ง 5 ขั้น สามารถจัดกลุ่มรวมกันได้ 3 ขั้น เท่านั้น คือความต้องการดำรงชีวิต เปรียบเทียบได้กับความต้องการทางร่างกายและความต้องการทางสังคม ทฤษฎีความต้องการซึ่ง หมายถึง ความต้องการในการยังชีพ ที่พักอาศัยรวมทั้งความปลอดภัยจากอันตรายทั้งปวง ความต้องการความสัมพันธ์มีลักษณะเหมือนกันกับความต้องการทางสังคม ซึ่ง ได้แก่ ความต้องการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความต้องการเจริญเติบโตสามารถเปรียบเทียบได้กับความต้องการการยอมรับนับถือและความต้องการความสำเร็จในชีวิตของมาสโลว์ ซึ่งหมายถึงความสามารถที่จะเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ ที่มีอยู่

2. ตามแนวทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow เห็นว่าบุคคลจะมีความต้องการที่สูงขึ้นได้นั้นจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นต้นก่อน แต่แนวทางทฤษฎีนี้มีความ ยืดหยุ่นมากกว่า คือ บุคคลอาจจะมีความต้องการหลาย ๆ อย่างพร้อมกัน โดยอาจจะมีความต้องการในระดับสูงพร้อม ๆ กับความต้องการในระดับต่ำ ในขณะที่บุคคลพึงพอใจจากความต้องการที่ได้รับเพื่อที่จะนำไปสู่ระดับที่สูงขึ้นอีกระดับหนึ่ง บุคคลอาจจะมี ความคับข้องใจในความพยายามที่จะบรรลุให้ถึงระดับขั้นนั้น ๆ ลักษณะเช่นนี้อาจจะเป็นเหตุให้บุคคลมีความพยายามที่จะกลับไปแสวงหา สิ่งที่ตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่าก็ได้

กล่าวโดยสรุปได้ว่าทฤษฎีความพึงพอใจของนักทฤษฎีทั้ง 4 ท่านคือ Maslow, Herzberg, McGregor, Alderfer ผู้ที่มีความคิดเห็นแตกต่างจากผู้อื่นคือ Herzberg ซึ่งเขาคิดว่าปัจจัยที่มีผลต่อการจูงใจในการทำงาน คือสิ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ โดยในส่วนของแนวคิดของ Maslow, McGregor, และ Alderfer จะคล้ายกันคือความพึงพอใจเกิดจากความต้องการขั้นพื้นฐานเป็นสำคัญ สรุปได้ว่าความพึงพอใจ คือทัศนคติหรือความรู้สึกของตัวบุคคล ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการแล้วก็จะทำให้เกิดความรู้สึกในทางบวกแต่เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามความคาดหวัง ก็จะทำให้ตัวบุคคลเกิดความรู้สึกในทางลบ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

แนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ที่กล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป จะกล่าวถึงผลการปฏิบัติงาน (Performance) ซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Efficiency) คือ เมื่อมีผลการปฏิบัติก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง ถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็ถือว่าประสิทธิภาพการทำงานต่ำ ซึ่งในส่วนของความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ ได้มีผู้ให้ความหมายต่าง ๆ ไว้ดังนี้

ประเวศน์ มหารัตน์สกุล (2553) ให้ความเห็นว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) การทำงานที่ได้ผลผลิตหรือผลลัพธ์ตามที่ต้องการโดยใช้ทรัพยากรที่มีมูลค่าน้อยกว่ามูลค่าของผลลัพธ์

พัฒนา คดีพิศาล (2553) ให้ความเห็นว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) การดำเนินงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยให้ได้ผลผลิตออกมาดีที่สุดใช้ทรัพยากรในการดำเนินกิจกรรมน้อยที่สุด โดยการทำงานนั้นต้องมีกลยุทธ์ ระบบการทำงานในรูปแบบต่าง ๆ ที่สมาชิกในทีมมีความเห็นร่วมกันและมุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกัน

ธงชัย สันติวงษ์ (2540, อ้างใน จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล, 2554 : 50) ให้ความเห็นไว้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น หมายถึงการมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลได้สูงสุด โดยผลผลิตที่มีมูลค่าสูงกว่า มูลค่าของทรัพยากรที่ใช้ไป

สมใจ ลักษณะ (2552) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึงบุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มากขึ้น เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน คุณภาพและปริมาณของผลงานคิดค้นดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดีอยู่เสมอ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ทำให้สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึงการดำเนินงานที่สามารถบรรลุเป้าหมายตามที่บุคคลหรือองค์กรที่ตั้งไว้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสมสอดคล้องกับคุณภาพและปริมาณของงานโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด

Harrington Emerson (1931,P : 223, อ้างใน อัครเดช ไม้จันทร์, 2560 : 16-17) ได้กล่าวถึงหลักการงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ The Twelve Principles of Efficiency ซึ่งได้รับการยกย่องกล่าวถึงกันมากในหลัก 12 ประการ ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีสาระสำคัญดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่างแจ้ง
2. ใช้หลักสามัญในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. ต้องรักษาด้วยความยุติธรรม
5. ปฏิบัติด้วยความยุติธรรม

6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพ และมีการลงทะเบียน (Record) เป็นหลักฐาน

7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

ดังนั้นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าพนักงานนั้นมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานการทำงานที่กำหนดไว้หรือไม่ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของปริมาณงานที่ออกมา คุณภาพของชิ้นงาน อัตราผลผลิต ตลอดจนปริมาณผลผลิตที่สูญเสียไป

มาตรฐานในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ช่วยให้การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับที่ควรจะมีมีความชัดเจน ช่วยให้เห็นแนวทางในการพัฒนา การปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากกว่าปัจจัยที่ใช้ และช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองปรับเข้าสู่มาตรฐานการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ นอกจากนั้นยังอธิบายการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานบุคคลไว้ดังนี้

1. การสร้างบรรยากาศหรือเงื่อนไขที่จะให้คนในองค์กรมีความรู้สึกอยากทำงาน ตัวการสำคัญที่จะวัดว่าบรรยากาศ หรือเงื่อนไขในองค์กรเอื้ออำนวยต่อการทำงานมากน้อยเพียงใด ระดับขวัญกำลังใจของคน

2. การใช้ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ หรือรวบรวมมากำหนดกิจกรรมที่สำคัญขององค์กร เพื่อกระตุ้นให้มีการปรับปรุงให้ดีขึ้น การวัดค่าควรปรับปรุงกิจกรรมอะไรนั้น โดยทั่วไปจะต้องเปรียบเทียบผลได้กับค่าใช้จ่ายของการปรับปรุงนั้น สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ

- 2.1 การปรับปรุงระบบการสื่อสาร
- 2.2 การกระตุ้นส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทางการบริหารบางระดับ
- 2.3 การกำหนดผลตอบแทนให้กับพนักงานทุกระดับ
- 2.4 การกำหนดโครงการ การจ่ายค่าตอบแทนที่ยืดหยุ่นได้

3. กำหนดระบบ การประเมิน และการให้ ค่าตอบแทนของผู้บริหารสัมพันธ์โดยตรงกับประสิทธิภาพในการบริหารงาน โดยสอดคล้องกับแนววัดผลกำไร

4. การกำจัดอุปสรรคใด ๆ ที่จะไปขัดขวางการบริหารงาน การติดต่อสื่อสาร การมีส่วนร่วมของคนในองค์กร

5. ฝ่ายบริหารควรแจ้งให้ฝ่ายปฏิบัติทราบถึงการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในหลักการและนโยบาย

6. การวัด หรือการประเมินใด ๆ ที่เกี่ยวกับบุคคลในองค์กรจะต้องใช้เกณฑ์มาตรฐาน

7. การวัดความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทางด้านบุคคลกับข้อมูลอื่นขององค์การที่เกี่ยวข้อง ประสิทธิภาพขององค์การ กำไร การเจริญเติบโต ค่าใช้จ่าย และอื่น ๆ ควรกระทำเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพของพนักงาน

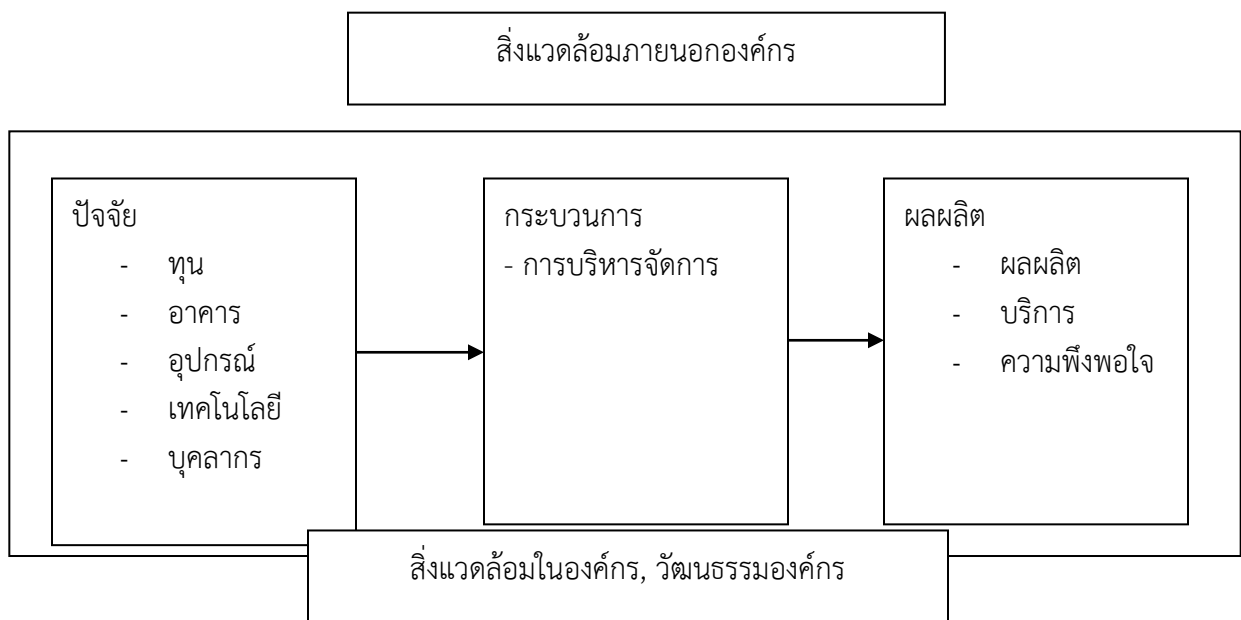
ดังนั้นประสิทธิภาพในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่เกิดจากความพึงพอใจของพนักงานที่ทำงานเป็นกลุ่ม การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยพิจารณาถึงภารกิจที่ปฏิบัติ ความสามารถความพึงพอใจที่จะทำงาน ร่วมกันกันในอนาคต ซึ่งการบรรลุผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมายอยู่ในมาตรฐานด้านปริมาณ คุณภาพ และเหมาะสมกับเวลาในผลงานที่ออกมาซึ่งจะช่วยให้องค์กรบรรลุภารกิจขององค์การที่สำคัญได้สำเร็จ โดยเฉพาะในด้านการแสดงให้ความเห็นถึงศักยภาพในการทำงานร่วมกัน

องค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงาน

สมใจ ลักษณะ (2552) ได้แบ่งประเภทของประสิทธิภาพไว้ 2 ประเภท คือ

1. ประสิทธิภาพของบุคคล เป็นการทำงานเสร็จโดยสูญเสียพลังงานน้อย ค่านิยมการทำงาน ที่ยึดสัจคมคือ การทำงานได้เร็วและได้งานดี บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงานคือบุคคลที่ตั้งใจ ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้เทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มากและมีคุณภาพ

2. ประสิทธิภาพขององค์การ นับเป็นหัวใจสำคัญของการนำพาองค์กรไปสู่การบรรลุผลสำเร็จ ของการดำเนินงานองค์การจะมีผลผลิตที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญก้าวหน้า และการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและแก่บุคลากรขององค์การ ซึ่งขึ้นอยู่กับความสามารถ ขององค์การในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การเอง ซึ่งประสิทธิภาพขององค์กรขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ ที่สำคัญ ดังจะแสดงในแผนภูมิที่ 2.1 ดังนี้



แผนภูมิที่ 2.1 องค์ประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย การบริการไว้ ดังนี้

อรุณทัย อุณโธสง (2552 : 8-9) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานพฤติกรรม การกระทำหรือกิจกรรมที่มีการติดต่อและเกี่ยวข้องกับบุคคลต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวก หรือช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ การบริการมีความสำคัญกับบุคคลต่าง ๆ และส่งผลต่อทัศนคติและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ จึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน

วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ (2553 : 10) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีตัวตน จับต้องไม่ได้ และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการ โดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการ หรือลูกค้า เพื่อใช้บริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ

จิตติพร กุมภาพงษ์ (2555 : 25) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ เป็นกระบวนการที่ไม่มีตัวตน งานบริการเป็นงานที่ต้องตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที การบริการเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความต้องการช่วยเหลือ เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความสะดวก รวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ถ้าเป็นการบริการที่ดี เมื่อผู้ให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการก็จะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการ

Kotler (2010), อังโน เบญชภา แจ้งเวชฉาย, (2559 : 6-7) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ปฏิบัติการใด ๆ ที่บุคคลกลุ่มหนึ่งสามารถ นำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ ไม่ได้ส่งผลถึงความเป็นเจ้าของสิ่งใด โดยมี 7 เป้าหมาย และความตั้งใจในการส่งมอบการบริการนั้น ทั้งนี้ การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนก็ได้

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การแสดงออกทางการกระทำที่ฝ่ายหนึ่ง นำเสนอให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่มีสามารถจับต้องได้ หรือไม่ สามารถ จับต้องได้ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจ สูงสุดตามความคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวัง

ความหมายของคุณภาพการบริการ

Lewis และ Booms (1983), อังโน ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต, (2554 8-9) กล่าวว่า คุณภาพ การ ให้บริการเป็นสิ่งที่ชี้วัดระดับในการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการโดยจะเป็น การส่งมอบจากผู้ให้บริการไปยังลูกค้าหรือผู้รับบริการ การให้บริการที่มีคุณภาพ (Delivering Service

Quality) หมายถึง การตอบสนองความต้องการที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความคาดหวัง ซึ่งสอดคล้องกับ Schmenner (1995 อ้างใน ชัชวาล อรรถศุภทัต, 2554) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการนั้นจะได้รับการที่ผู้รับบริการเกิดการรับรู้แล้วหักออกด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งถ้าหากว่าได้รับการบริการที่น้อยกว่าความคาดหวังก็จะทำให้ผู้รับบริการรับรู้และมอง ถึงคุณภาพการบริการในด้านลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร แต่ถ้าหากว่าได้รับการบริการที่มากกว่าความคาดหวัง การรับรู้คุณภาพการให้บริการก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการ และ Lovelock (1996) ได้ให้ความหมายว่าเป็นแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของสินค้า หรือบริการที่ลูกค้าที่มีศักยภาพในการซื้อหาสามารถและอาจจะทำ การประเมินก่อนที่จะเลือก บริโภคสินค้าหรือบริการนั้น ส่วน Zeithaml, Parasuraman และ Berry (1990) กล่าวว่า คุณภาพ การบริการเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ

จิตติพร กุมภาพงษ์ (2555 : 36) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ลักษณะเฉพาะของการบริการที่สามารถสนองความคาดหวังของผู้มารับบริการ ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสมทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีตรงกับความต้องการหรือความคาดหวังไว้ให้ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ และคุณภาพการบริการยังมุ่งหมายที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการความน่าเชื่อถือที่เป็นไปตามมาตรฐานการประเมิน ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพ มีความเหมาะสมกับประโยชน์ใช้สอยกับผู้ใช้หรือผู้รับบริการ คุณภาพบริการต้องมีความพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มมาตรฐานในการให้บริการขององค์กรให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้และเกิดประสิทธิภาพในการให้บริการมากที่สุด

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988), เสรี วงษ์มณฑา (2015) และเชิดชาติ ตะโกจิ้น (2559) ได้กล่าวถึง การสร้างมิติแห่งการบริการ เพื่อให้มั่นใจว่าการบริการของเรานั้นดีพอที่จะทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับคุณค่าจากต้นทุนที่ได้ใช้จ่ายออกไป เพื่อสร้างความผูกพันระยะยาว ซึ่งต่างก็กำหนดมิติคุณภาพการบริการออกเป็น 5 มิติ ได้แก่

1. สิ่งสัมผัสได้และสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangible) เช่น การมีที่จอดรถที่เพียงพอ การมีที่นั่งสำหรับรับรองลูกค้า การมีห้องน้ำที่สะอาด
2. ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) เช่น ทุกกิจกรรมเป็นไปอย่างถูกต้องและตรงกับวัตถุประสงค์ของการบริการนั้นในเวลาที่เหมาะสม
3. การตอบสนอง (Responsiveness) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ไม่ควรให้ลูกค้ารอนาน รวมถึงให้ความช่วยเหลือเมื่อลูกค้าต้องการใช้บริการอย่างเร็วที่สุด
4. การสร้างความมั่นใจ (Assurance) เป็นการสร้างความมั่นใจว่าพนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้า นั้น เป็นผู้มีความรู้ความสามารถที่จะให้ความช่วยเหลือได้
5. การเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy) ต้องเข้าใจถึงปัญหา ความต้องการและการแก้ไขปัญหามาตามความต้องการที่แตกต่างกันไป และจะต้องสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น

จากความหมายที่มีนักวิชาการกล่าวไว้อย่างหลากหลายสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ (service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

ลักษณะของการบริการ

Kotler (2003 : 398-400), อ้างใน ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล, (2554 : 16-17) อธิบายว่าการบริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปขึ้นอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไป 4 ประการ ดังนี้

1. การบริการไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการนั้นต่างจากสินค้าตรงที่สินค้าสามารถจับต้องได้แต่บริการไม่สามารถจับต้องได้ หรืออาจจะหมายความว่าบริการโดยทั่วไปไม่มีลักษณะที่ค่อนข้างเป็นนามธรรม ไม่มีตัวตน ไม่มีรูปร่าง ดังนั้น จึงเป็น การยากที่จะสามารถรับรู้ถึงการบริการผ่านประสาทสัมผัส ต่าง ๆ ของเราได้ ทำให้ผู้บริโภคเกิดความเสี่ยงในการเลือกซื้อบริการนั้นการตลาดจึงต้องหาวิธีลดความเสี่ยงให้กับผู้บริโภคโดยการสร้าง หลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence) ซึ่งสามารถมองเห็นเป็นรูปธรรมขึ้นมา เพื่อเป็นสัญลักษณ์แทนการบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้ เช่น การผ่าตัดเป็นบริการจึงไม่สามารถจับต้องได้ ทำให้ต้องใช้การสร้างหลักฐานทางกายภาพ เช่น สถานที่ที่สะอาด แพทย์ที่น่าเชื่อถือ มาช่วยให้เกิดความมั่นใจในการบริการ และโดยมีเครื่องมือทางการตลาด ดังนี้

1.1 สถานที่ อาคารต้องสวยงาม สะดวก และตั้งอยู่ในทำเลที่ลูกค้าสะดวก

1.2 บุคคล พนักงานต้องมีคุณลักษณะของพนักงานบริการที่ดี 7 ประการ และมีพนักงานบริการเพียงพอในการให้บริการ

1.3 เครื่องมือ มีเครื่องมือพร้อมสำหรับการปฏิบัติงานทุกอย่างครบครัน

1.4 ตราสินค้า เลือกใช้สิ่งที่แสดงถึงบริการที่เป็นเลิศ

1.5 ราคา ต้องแสดงให้ลูกค้าเห็นว่าการเลือกใช้บริการของเรานั้นคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป

2. การบริการไม่สามารถแยกกระบวนการผลิตและกระบวนการบริการออกจากกันได้ (Inseparability) เนื่องจากโดยทั่วไปการบริการมักจะถูกผลิตและบริโภคในระยะเวลาเดียวกัน โดยลูกค้าที่เป็นผู้ซื้อบริการมักจะต้องมีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตบริการนั้นด้วย ยกตัวอย่าง เช่น กระบวนการในการตัดผม หรือกระบวนการในการผ่าตัด เป็นต้น แต่ถ้ามองในมุมของสินค้าการผลิตและการบริโภคจะถูกแยกออกจากกันโดยสิ้นเชิง

3. บริการจัดทำมาตรฐานได้ยาก (Heterogeneity) คนเป็นปัจจัยสำคัญของการบริการ การจัดทำมาตรฐานโดยการจัดการคนเป็นเรื่องยาก จะเห็นว่าบริการมีความหลากหลายสูง ขึ้นอยู่กับว่าใครเป็นผู้ให้บริการจะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร บริการจึงมีความแตกต่างกัน ตัวอย่างเช่น ในโรงพยาบาล แพทย์บางคนชำนาญเรื่องเด็ก แพทย์บางคนชำนาญเรื่องกระดูก ดังนั้น ผู้รับบริการจะต้องมีความระมัดระวังในเรื่องความมีมาตรฐานของผู้ให้บริการ และควรมีการสอบถามผู้อื่นก่อนตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการ

4. การบริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการก็จะเกิดความสูญเสียเปล่าค่อนข้างสูง ขึ้นอยู่กับความต้องการที่จะใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา แต่ถ้าความต้องการใช้บริการไม่แน่นอนจะเกิดปัญหา นั่นคือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า ดังนั้น ธุรกิจบริการจึงต้องใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อปรับความต้องการซื้อและปรับการให้บริการ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหามากหรือน้อยเกินไป

ความสำคัญของคุณภาพการบริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย ความสำคัญของคุณภาพการบริการได้ ดังนี้

นิติพล ภูตะโชติ (2551 : 29) อ้างใน เบญจมา แฉ่งเวชฉาย, (2559 : 9-10) ได้กล่าวถึงหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของงานบริการไว้ดังนี้

1) การเข้าถึงลูกค้า (Access) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ลูกค้าสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย ธุรกิจจึงต้องคำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ด้านทำเลที่ตั้ง สถานที่ติดต่อ เวลา ขั้นตอนของการให้บริการ ที่รวดเร็ว เพื่อไม่ให้ลูกค้าต้องเสียเวลารอนาน เพราะอาจทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเบื่อ และเปลี่ยนไปใช้บริการจากที่อื่น

2) ความพึงพอใจของลูกค้า (Satisfaction) คือเป้าหมายที่สำคัญที่สุดของการบริการ หากผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ จะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้

3) ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Expectation) เกิดขึ้นจากความแตกต่างของ ลักษณะลูกค้าแต่ละราย ซึ่งลูกค้าอาจจะมี ความคาดหวังต่อการบริการที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้น ลูกค้าย่อมมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่แตกต่างกัน

4) การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นการบอกให้ลูกค้าได้รับทราบถึง รายละเอียดของสินค้าและบริการต่าง ๆ โดยการใช้ภาษาเพื่อให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย

5) ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ความพร้อมเป็นประสิทธิภาพของการให้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการนั้น ๆ

6) ความรู้ของผู้ให้บริการ (Knowledge and competence) ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญของผู้ให้บริการจะเป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้

7) คุณค่าของการให้บริการ (Value) คุณค่าของงานบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ลูกค้าได้รับการบริการ กล่าวคือลูกค้าจะเกิดความรู้สึกประทับใจ และไม่เสียดายที่จะจ่ายเงินค่าบริการ เมื่อลูกค้าได้รับการบริการตรงตามที่คาดหวัง

8) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) หมายถึง ความมีน้ำใจของพนักงาน ความจริงใจ และรู้สึกยินดีที่จะต้อนรับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

9) ให้ความสนใจในลูกค้า (Interest) การให้ความสนใจและเอาใจใส่ต่อลูกค้า นั้นเป็นสิ่งจำเป็น ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใคร ต้องดูแลเอาใจใส่เขา อย่าทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าถูกทอดทิ้งไม่ได้รับการเอาใจใส่จากพนักงาน

10) ความเชื่อถือได้(Credibility) หมายถึง การที่ธุรกิจผู้ให้บริการมีการบริการที่ดีมีการได้รับรางวัลหรือการบอกต่อจากลูกค้าที่เคยมาใช้บริการ สร้างความน่าเชื่อถือโดยการบริการตามมาตรฐาน ที่สม่ำเสมอ จะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและมั่นใจในบริการ 10

11) ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการอย่างถูกต้องสม่ำเสมอ เท่าเทียมกับลูกค้ารายอื่น ๆ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าจะเกิดความไว้วางใจเมื่อกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

12) การตอบสนองลูกค้า (Response) หมายถึงการให้บริการตอบสนองทันที เมื่อลูกค้าต้องการใช้บริการ หรือเมื่อเกิดปัญหา ก็สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างรวดเร็ว ปัญหาต่าง ๆ ได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้อง

13) ความปลอดภัย (Security) ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความปลอดภัยในการใช้บริการ ไม่เสี่ยง ไม่เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาภายหลัง ไม่ผิดพลาดจากการทำงานของพนักงาน ให้บริการ

14) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Understanding the Customer) ผู้ให้บริการจะต้องทราบว่าลูกค้าต้องการอะไร ดังนั้นต้องค้นหาสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นมาบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ถ้าผู้ให้บริการเข้าถึงความต้องการของลูกค้าและหาสิ่งที่ลูกค้าต้องการมาตอบสนองเขาได้ ก็หมายถึงความมีประสิทธิภาพของบริการ

จิตติพร กุมภาพงษ์ (2555 : 43) ได้กล่าวไว้ว่า ความสำคัญของคุณภาพบริการ มีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้ให้บริการต้องถือปฏิบัติในการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วน และยังมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับผู้ให้บริการต้องถือปฏิบัติให้กับผู้รับบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วน ปราศจากข้อผิดพลาดทำให้ผู้รับบริการเกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดีตอบสนองต่อความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความสำคัญของคุณภาพการบริการ หมายถึง สิ่งที่เป็นในการปฏิบัติงานทางด้านการบริการ เนื่องจากทางด้านการให้บริการให้ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ ส่วนในด้านผู้รับบริการก็ได้รับการสนองความต้องการของตนอย่างถูกต้องเหมาะสม

การปฏิบัติงานที่ดีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. ความสะอาด สถานที่ทำงาน พื้นอาคาร โต๊ะ ห้องน้ำ เครื่องมือ เครื่องใช้ ซึ่งเป็นส่วนประกอบที่ทำให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ต้องหมั่นทำความสะอาด เพื่อสร้างความ น่าเลื่อมใสศรัทธาและดึงดูดความสนใจ

2. การตรงต่อเวลา ในการปฏิบัติหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรมาถึงก่อนเวลาเริ่มงานเพื่อเตรียมการปฏิบัติงานให้ทันเวลา เวลาเลิกงานก็ต้องรักษาให้ตรงเวลา ไม่ควรให้ผู้มาติดต่อ เสียเวลารอคอย และถ้ามีเหตุขัดข้องก็ต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ

3. การแต่งกาย ผู้ให้บริการต้องแต่งกายสุภาพหรือแต่งกายตามระเบียบของหน่วยงานที่วางไว้ ต้องสุภาพและสะอาด เป็นที่น่าชื่นชมแก่ผู้มาติดต่อ

4. กริยามารยาทและการต้อนรับ ควรต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยกริยามารยาทที่ดีซึ่งจะก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานได้ทางหนึ่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายติดต่อกับผู้ใช้บริการจำนวนมากต้องระวังเรื่องนี้อย่างดี
5. น้ำเสียง เจ้าหน้าที่พนักงานบางคนที่มีเสียงห้วนห้าว ต้องรู้จักใช้คำลงท้ายที่สุภาพ เช่น ครับ หรือ ค่ะ ลงท้าย จะก่อให้เกิดไมตรีแก่ผู้มาติดต่อ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 130 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ 11 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดกระบี่ จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดนราธิวาส จังหวัดพังงา จังหวัดพัทลุง จังหวัดภูเก็ต จังหวัดระนอง จังหวัดสตูล จังหวัดสงขลา จังหวัดตรัง และจังหวัดยะลาโดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.61) โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.65) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.6) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 4.59) ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

สุวรรณา เพียรมานะ (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของความพึงพอใจ ความไว้วางใจ คุณภาพการบริการที่มีผลต่อการบอกต่อของลูกค้าร้าน JSK พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด ตามด้วยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด สำหรับความไว้วางใจที่มีต่อร้าน JSK ลูกค้ามีระดับความไว้วางใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาถึงคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือมีคุณภาพในระดับมากที่สุด ตามด้วยด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านการตอบสนอง และด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า และการบอกต่อ มีคุณภาพในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด และคุณภาพการบริการด้านการตอบสนอง ด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า มีอิทธิพลต่อการบอกต่อของลูกค้าร้าน JSK อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิจิตรา หล้าโรง และคณะ (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หอนงเม็ก อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เพื่อพิจารณา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในแต่ละด้านพบว่า 1) ด้านความเสมอภาค อยู่ใน ระดับมากที่สุด 2) ด้านความสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด 3) ด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ใน ระดับมาก 4) ด้านการดูแลเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากที่สุด 3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของความพึงพอใจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหอนงเม็ก อำเภอหนองสองห้อง ดังนี้ 1) ด้านความเสมอภาค ควรปรับปรุงเรื่องของเจ้าหน้าที่ควรใช้จากที่สุภาพ และเหมาะสมมากกว่านี้ร้อยละ 0.52 2) ด้านความสม่ำเสมอ ควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการมากกว่านี้ และควรบริการด้วยความเต็มใจ ร้อยละ 0.79 3) ด้านการอำนวยความสะดวก ต้องการให้สร้างห้องน้ำเพิ่ม ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาดบริเวณห้องน้ำ บริเวณทางเข้าด้านหน้าของโรงพยาบาลมีความคับแคบเกินไป ควรมีไฟส่องสว่างด้านหน้าโรงพยาบาล ควรให้ความสำคัญในเรื่องของความสะอาดของเครื่องมือที่ใช้ในการรักษา ให้มากกว่านี้ เครื่องมือและอุปกรณ์ไม่เพียงพอ ทำให้ไม่สามารถรักษาผู้ป่วยในบางกรณีได้และอยากให้เพิ่มเครื่องมือและอุปกรณ์ให้แก่อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ร้อยละ 3.67 4) ด้านการดูแลเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำผู้ป่วยมากกว่านี้ร้อยละ 0.26

พิพัฒน์ มีเถื่อน (2562) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อันนี เวลล์ อิเล็กทรอนิกส์ แมธิเรียลส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานบริษัท อันนี เวลล์ อิเล็กทรอนิกส์ แมธิเรียลส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 250 คน ซึ่งพนักงานบริษัท อันนี เวลล์ อิเล็กทรอนิกส์ แมธิเรียลส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากอันดับแรกคือด้านความมั่นคงและความเจริญก้าวหน้า ในอาชีพ รองลงมาคือด้านนโยบายและการบริหาร ด้านบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านรายได้และสวัสดิการและอันดับสุดท้ายคือด้านการยอมรับนับถือและความรู้สึกในผลสำเร็จ อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ อยุ่ งาน และรายได้ ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาและสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2563) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหาร ส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์จำนวน 380 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป มีสถานภาพสมรส สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา/เทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกร และ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์งานด้านการให้บริการรับชำระภาษี

โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทาง การให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจ ในงานด้านการให้บริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับ พอใจลำดับแรก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ มีความพึงพอใจในงานด้านการให้บริการ การขออนุญาตก่อสร้าง โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทาง การให้บริการ ตามลำดับ และมีความพึงพอใจใน งานด้านการให้บริการงานจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ พบว่า โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2563) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่า ประชาชนที่มาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัด สระบุรี จำนวน 4,800 คน โดยค่าระดับความคิดเห็นความพึงพอใจสรุปได้ดังนี้ งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลองความพึงพอใจ ในการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 94.65 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บ ภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 98.00 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการ สระว่ายน้ำ (สนามกีฬา) ความพึงพอใจในการ ให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 91.12 มีความพึงพอใจต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สระบุรีในงานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการ สระว่ายน้ำ (สนามกีฬา) งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ จังหวัดสระบุรี ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.62 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 92.42 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วน จังหวัดสระบุรีในงานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพ ที่จำเป็นต่อสุขภาพ จังหวัดสระบุรี ระดับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของประชาชนต่อ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีในภาพรวมมีความเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่ ประชาชนเฉลี่ยร้อยละ 93.11 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ

อรุณลักษณ์ รัตนพันธุ์ และคณะ (2563) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.10 สถานภาพเป็นนักศึกษา ชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 29.40 คณะครุศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 23.60 2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) คิดเป็น ร้อยละ 90.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บริการยืม-คืน รองลงมา คือ บริการสื่อโสตทัศนวัสดุและ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า, บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน บริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง, บริการวิชาการและฝึกอบรม บริการข้อมูล ท้องถิ่น ตามลำดับ

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการ

การดำเนินการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของประชาชนในเขตพื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี ที่มาใช้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งประกอบด้วย 6 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และ ภารกิจที่ 6 การให้บริการของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ ได้จำแนกการศึกษาออกเป็น 6 ส่วนประกอบด้วย

1. ขอบเขตของการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. เกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ หมายถึงการศึกษาระดับความรู้สึกหรือทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี ประกอบด้วย 6 ภารกิจ คือ

ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการศึกษา

ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และ

ภารกิจที่ 6 การให้บริการของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

การศึกษาความพึงพอใจของแต่ละกิจกรรม/โครงการจะศึกษาใน 6 ประเด็นดังนี้

1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา

2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง

3) ด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน

5) ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท

6) ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน

2. ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยหรือมาทำงานในเขตพื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อ.ศรีเมืองใหม่ จ.อุบลราชธานี

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรได้แก่ บุคคลที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งประกอบด้วย 6 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และภารกิจที่ 6 การให้บริการของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวนทั้งสิ้น 4,491 คน

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ศึกษากลุ่มตัวอย่างที่แทนจำนวนประชากรทั้งหมดของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี ที่มาใช้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งประกอบด้วย 6 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และภารกิจที่ 6 การให้บริการของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 375 ราย โดยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ เป็นแบบสอบถามที่ผู้สำรวจสร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้
ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบ (Check list)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน เป็นแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นการให้บริการ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) แต่ละด้านมี 5 ตัวเลือก แสดงให้เห็นถึงระดับความต้องการของผู้ถูกสัมภาษณ์

ส่วนที่ 3 ได้ให้คำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ในการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการลงพื้นที่ขอความร่วมมือจากผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอศรีเมืองใหม่ ตอบแบบสอบถามโดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง หรือให้ผู้ช่วยนักวิจัยอ่านคำถามจากแบบสอบถามให้ฟัง เมื่อกลุ่มตัวอย่างตอบคำถาม ผู้ช่วยนักวิจัยก็ตอบแบบสอบถามให้

เกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับมา
2. คำนวณค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยแปลงค่าความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามมาตราส่วน (ประมาณค่า 5 ระดับ) นำมาหาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละหัวข้อ (ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ, ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ) และกำหนดเป็นคะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง	1.00 – 1.49	อยู่ในเกณฑ์	น้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง	1.50 – 2.49	อยู่ในเกณฑ์	น้อย
ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง	2.50 – 3.49	อยู่ในเกณฑ์	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง	3.50 – 4.49	อยู่ในเกณฑ์	มาก
ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง	4.50 – 5.00	อยู่ในเกณฑ์	มากที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ทางสถิติที่สำคัญหลายอย่างถูกนำไปใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่น่าเชื่อถือ ซึ่งการวิเคราะห์ทางสถิติดังกล่าวสามารถอธิบายได้ ดังนี้

1. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) เป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางที่ใช้กันมากที่สุดใช้สัญลักษณ์ $\bar{X}$ ค่าเฉลี่ยเลขคณิตเป็นค่าที่หาได้ โดยนำผลรวมของข้อมูลทั้งหมดหารด้วยจำนวนข้อมูลทั้งหมด เมื่อกำหนดให้ $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$ เป็นข้อมูลชุดหนึ่งมี n จำนวน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต คือ $\bar{X}$ หาได้จาก

$$\bar{X} = \frac{X_1 + X_2 + X_3 + \dots + X_n}{n} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ = ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
 n = จำนวนข้อมูลทั้งหมด
 X_1 = จำนวนข้อมูลแต่ละตัว
 i = 1, 2, 3, ..., n

หรือเขียนอย่างย่อ คือ $\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$

2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรปรวน (Standard Deviation & Variance) การวัดการกระจายตัวส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรปรวน เป็นที่นิยมใช้กันมากที่สุด มีลักษณะคล้ายกับส่วนเบี่ยงเบนเฉลี่ยมาก ปรับปรุงโดยการยกกำลังสองผลต่างระหว่างคะแนน กับค่าเฉลี่ยของข้อมูลชุดนั้น แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย เขียนสัญลักษณ์แทนด้วย S

เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ

การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับบริการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อ.ศรีเมืองใหม่ จ.อุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ 2565 มีเกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการดังนี้

ช่วงของค่าเฉลี่ย	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	เกณฑ์การให้คะแนน (เต็ม 10 คะแนน)	การแปลค่า
4.76-5.00	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10	พอใจมากที่สุด
4.51-4.75	ไม่เกินร้อยละ 95	9	พอใจมาก
4.26-4.50	ไม่เกินร้อยละ 90	8	
4.01-4.25	ไม่เกินร้อยละ 85	7	

3.76-4.00	ไม่เกินร้อยละ 80	6	พอใจปานกลาง
3.51-3.75	ไม่เกินร้อยละ 75	5	
3.26-3.50	ไม่เกินร้อยละ 70	4	
3.01-3.25	ไม่เกินร้อยละ 65	3	พอใจน้อย
2.76-3.00	ไม่เกินร้อยละ 60	2	
2.50-2.75	ไม่เกินร้อยละ 55	1	
0.00-2.49	น้อยกว่าร้อยละ 50	0	ไม่พอใจ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อ.ศรีเมืองใหม่ จ.อุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ 2565 นำเสนอเรียงตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้ ลำดับการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของการให้บริการ

ลำดับการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้สำรวจได้จัดลำดับการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่าง 375 ฉบับ โดยวัดความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งประกอบด้วย 6 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และภารกิจที่ 6 การให้บริการของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ซึ่งในแต่ละงานบริการได้วัดผลความพึงพอใจออกเป็นรายด้าน โดยแบ่งการนำเสนอแต่ละภารกิจ

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรียงตามลำดับดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน การศึกษา และอาชีพ แสดงค่าสถิติเป็นร้อยละ (ดังตารางที่ 4.1)
2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ วิเคราะห์โดยคำนวณ หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) (ดังตารางที่ 4.2)
3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านการศึกษา วิเคราะห์โดยคำนวณ หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) (ดังตารางที่ 4.3)
4. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านรายได้หรือภาษี วิเคราะห์โดยคำนวณ หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) (ดังตารางที่ 4.4)

5. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม วิเคราะห์โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) (ดังตารางที่ 4.5)

6. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย วิเคราะห์โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) (ดังตารางที่ 4.6)

7. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง วิเคราะห์โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) (ดังตารางที่ 4.7)

8. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจรายการกิจ วิเคราะห์โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) (ดังตารางที่ 4.8)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

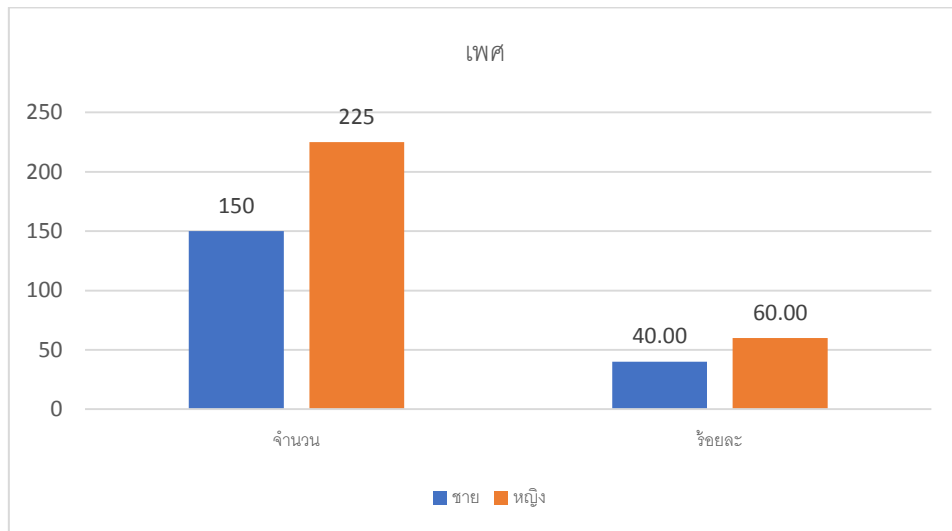
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างแสดงผลได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	150	40.00
หญิง	225	60.00
รวม	375	100.00
2. อายุ		
อายุต่ำกว่า 20 ปี	11	2.93
อายุระหว่าง 20-29 ปี	24	6.40
อายุระหว่าง 30-39 ปี	27	7.20
อายุระหว่าง 40-49 ปี	43	11.47
อายุระหว่าง 50-59 ปี	101	26.93
อายุ 60 ปี ขึ้นไป	169	45.07
รวม	375	100.00

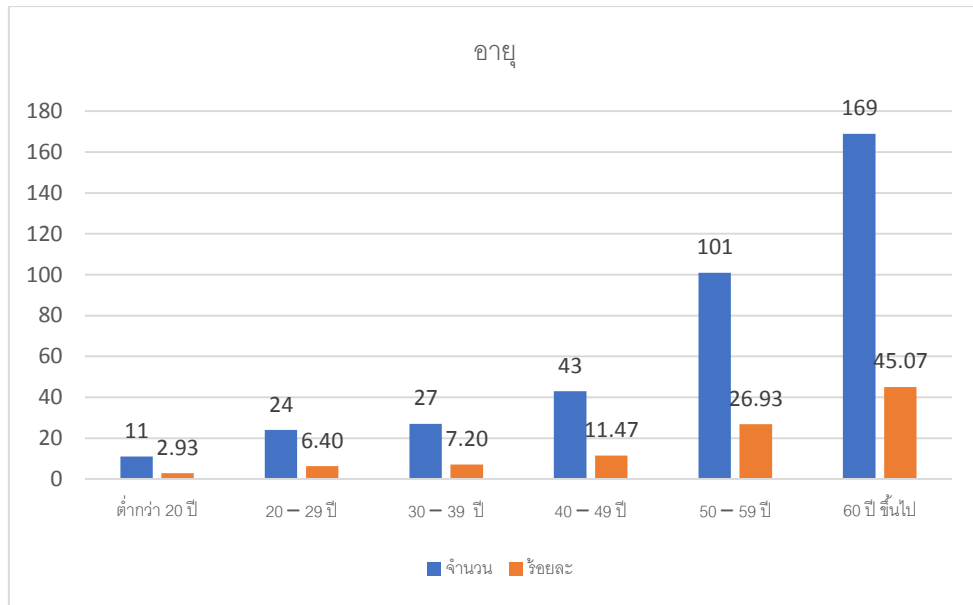
ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
3. สถานภาพ		
โสด	129	34.40
สมรส	235	62.67
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	11	2.93
รวม	375	100.00
4. รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่า 5,000 บาท	152	40.53
รายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท	160	42.67
รายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท	53	14.13
รายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท	7	1.87
รายได้ 20,001 บาท ขึ้นไป	3	0.80
รวม	375	100.00
5. การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	268	71.47
ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น	82	21.87
ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	15	4.00
ระดับปริญญาตรี	8	2.13
ระดับสูงกว่าปริญญาตรี	2	0.53
รวม	375	100.00
6. อาชีพ		
เกษตรกร	194	51.73
พนักงาน/ลูกจ้าง	95	25.33
รับราชการ	27	7.20
ค้าขาย	56	14.94
นักเรียน/นักศึกษา	3	0.80
รวม	375	100.00

จากตารางที่ 4.1 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 375 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มากที่สุด จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 60 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เป็นเพศชายจำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังจะแสดงในภาพที่ 4.1 ดังนี้



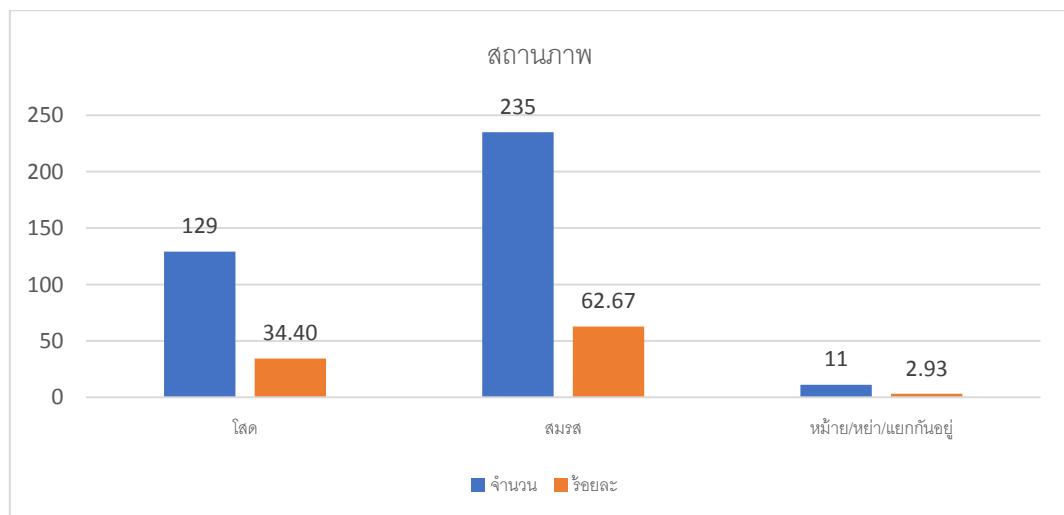
ภาพที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่างมีอายุ 60 ปีขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 45.07 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ลำดับรองลงมา มีอายุระหว่าง 50-59 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 26.93 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีอายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.47 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีอายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีอายุระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และมีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.93 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังจะแสดงในภาพที่ 4.2 ดังนี้



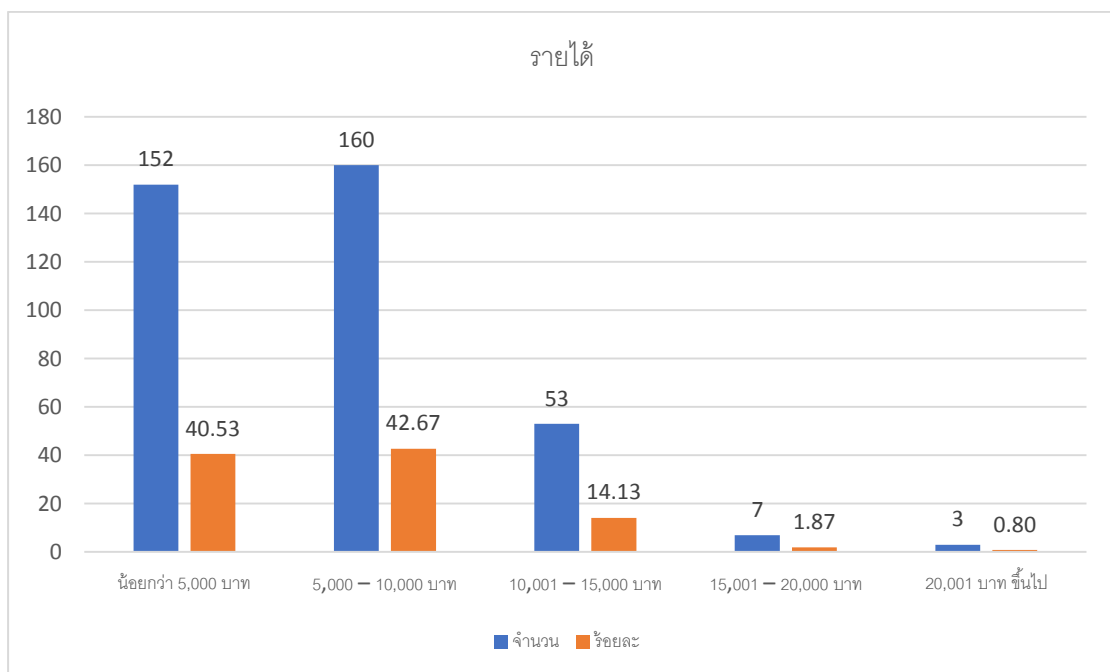
ภาพที่ 4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่าง มีสถานภาพสมรส มากที่สุด จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 62.67 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ลำดับรองลงมา มีสถานภาพโสด จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และมีสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.93 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังจะแสดงในภาพที่ 4.3 ดังนี้



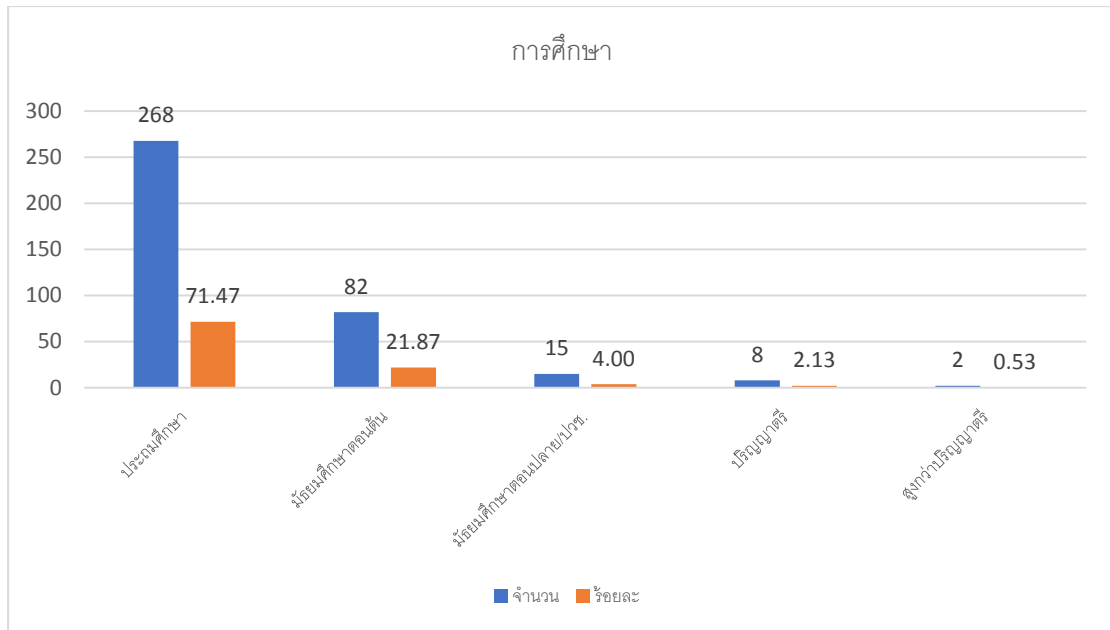
ภาพที่ 4.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่าง มีรายได้ต่อเดือนรายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท มากที่สุด จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 42.67 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ลำดับรองลงมา มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 40.53 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 14.13 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.87 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และมีรายได้ 20,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังจะแสดงในภาพที่ 4.4 ดังนี้



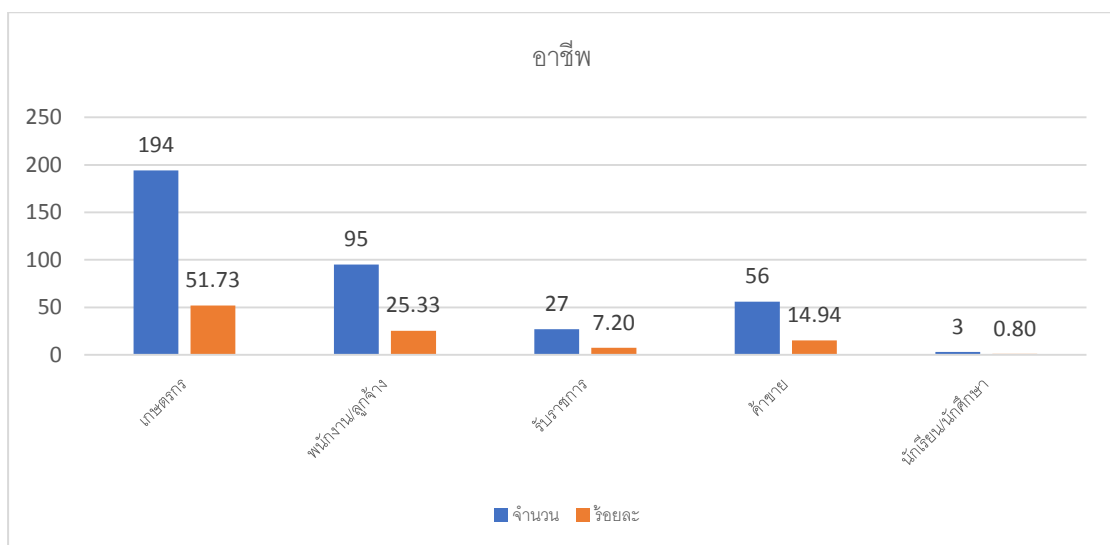
ภาพที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 71.47 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ลำดับรองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 21.87 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.13 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และมีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.53 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังจะแสดงในภาพที่ 4.5 ดังนี้



ภาพที่ 4.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่างมีอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุดจำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 51.73 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ลำดับรองลงมา มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้าง จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 25.33 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีอาชีพค้าขาย จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.94 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีอาชีพรับราชการ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และมีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังจะแสดงในภาพที่ 4.6 ดังนี้



ภาพที่ 4.6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ หมายถึงการศึกษาระดับความรู้สึกหรือทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอสรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี ประกอบด้วย 6 ภารกิจ คือ

ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการศึกษา

ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และ

ภารกิจที่ 6 การให้บริการของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

การศึกษาความพึงพอใจของแต่ละกิจกรรม/โครงการจะศึกษาใน 6 ประเด็นดังนี้

1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา

2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง

3) ด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน

5) ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท

6) ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกรายละเอียดรายการกิจ ดังตารางต่อไปนี้

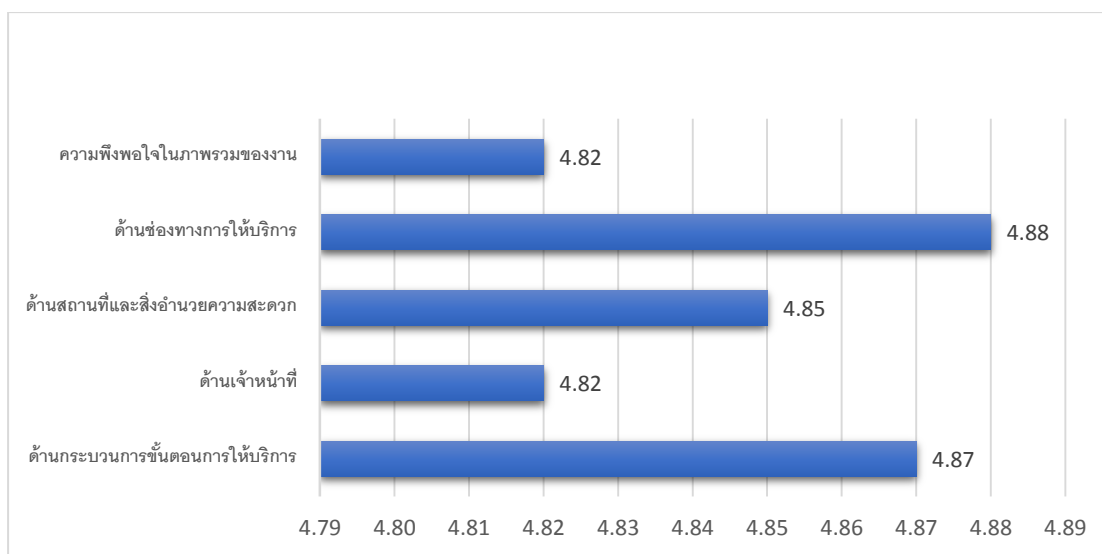
1. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านสิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
มีรายละเอียดตามตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของงานด้าน
สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.87	.368	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญใน การให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการ อย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกาย เหมาะสมในการให้บริการ	4.82	.413	มากที่สุด
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศ เกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน	4.85	.374	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการ ที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการ แต่ละประเภท	4.88	.367	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน	4.82	.404	มากที่สุด
ภาพรวม	4.85	.219	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจการให้บริการภาพรวมด้านสุขาภิบาล และสิ่งแวดล้อม ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนใหญ่ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) โดยจำแนกเป็นรายด้านเรียงตามลำดับดังต่อไปนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการ แต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) ลำดับรองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าว ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศ เกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) ด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) ดังจะแสดงในภาพที่ 4.7 ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจรายด้านของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

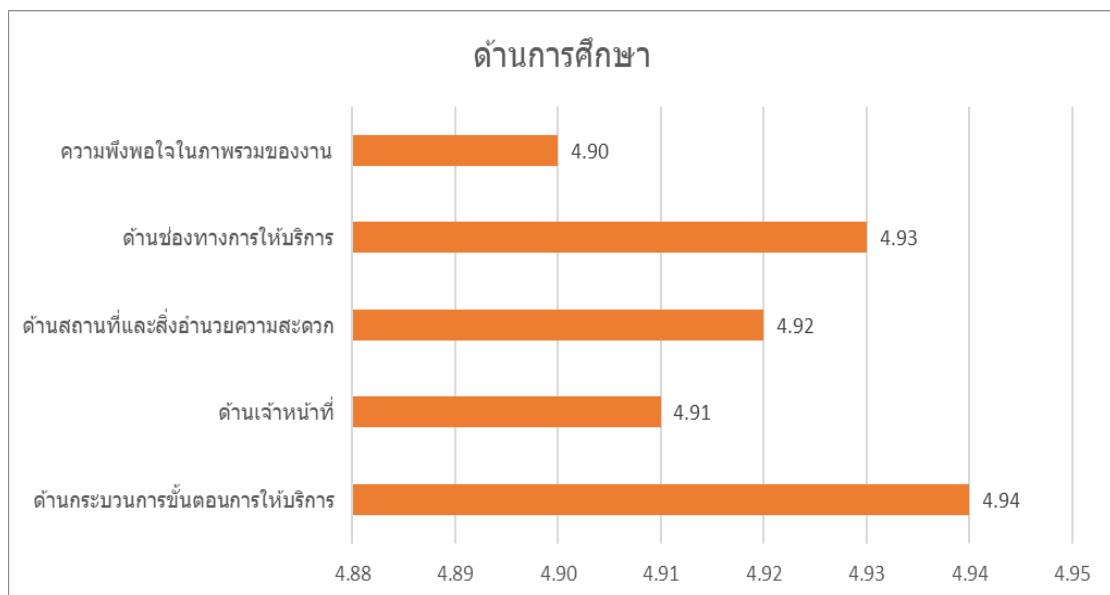
2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านการศึกษา แสดงข้อมูลในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของงานด้านการศึกษา

งานด้านการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศแจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.94	.251	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ	4.91	.293	มากที่สุด
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน	4.92	.272	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท	4.93	.259	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน	4.90	.311	มากที่สุด
ภาพรวม	4.92	.146	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการภาพรวมด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.92) โดยจำแนกเป็นรายด้านเรียงตามลำดับดังต่อไปนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลังในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.94) ลำดับรองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.93) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.92) ด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้บริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) ดังจะแสดงในภาพที่ 4.8 ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจรายด้านของงานด้านการศึกษา

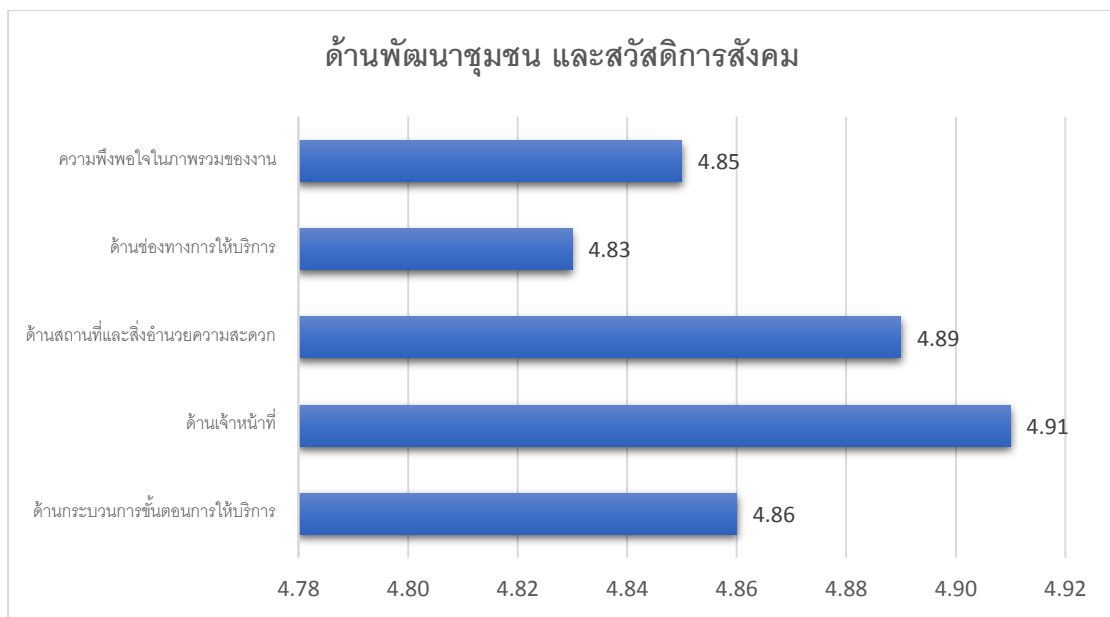
3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีรายละเอียดตามตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศแจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.86	.346	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ	4.91	.288	มากที่สุด
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน	4.89	.350	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท	4.83	.404	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน	4.85	.390	มากที่สุด
ภาพรวม	4.87	.183	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการภาพรวมด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนใหญ่ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) โดยจำแนกเป็นรายด้านเรียงตามลำดับดังต่อไปนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) ภาพรวมของงาน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83) ดังจะแสดงในภาพที่ 4.9 ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจรายด้านของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

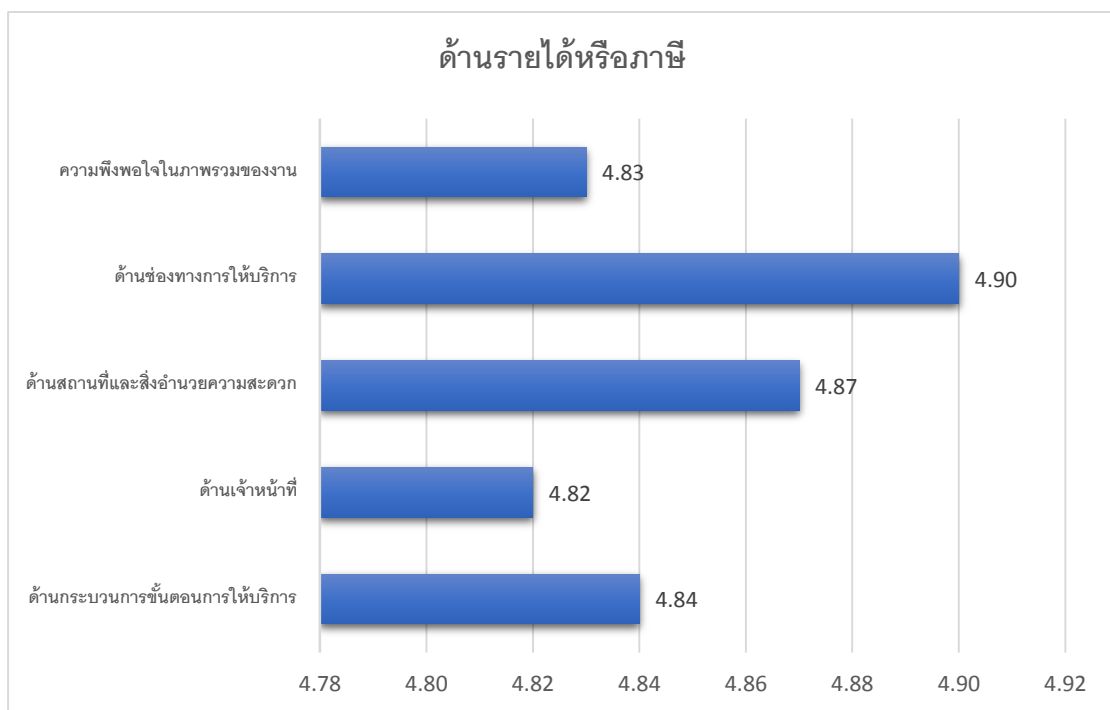
4. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านรายได้หรือภาษี

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านรายได้หรือภาษีมีรายละเอียดตามตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.84	.400	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ	4.82	.404	มากที่สุด
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน	4.87	.342	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท	4.90	.314	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน	4.83	.377	มากที่สุด
ภาพรวม	4.85	.214	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการภาพรวมด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) โดยจำแนกเป็นรายด้านเรียงตามลำดับดังต่อไปนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภทในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) ภาพรวมของงานในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83) ด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) ดังจะแสดงในภาพที่ 4.10 ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจรายด้านของงานด้านรายได้หรือภาษี

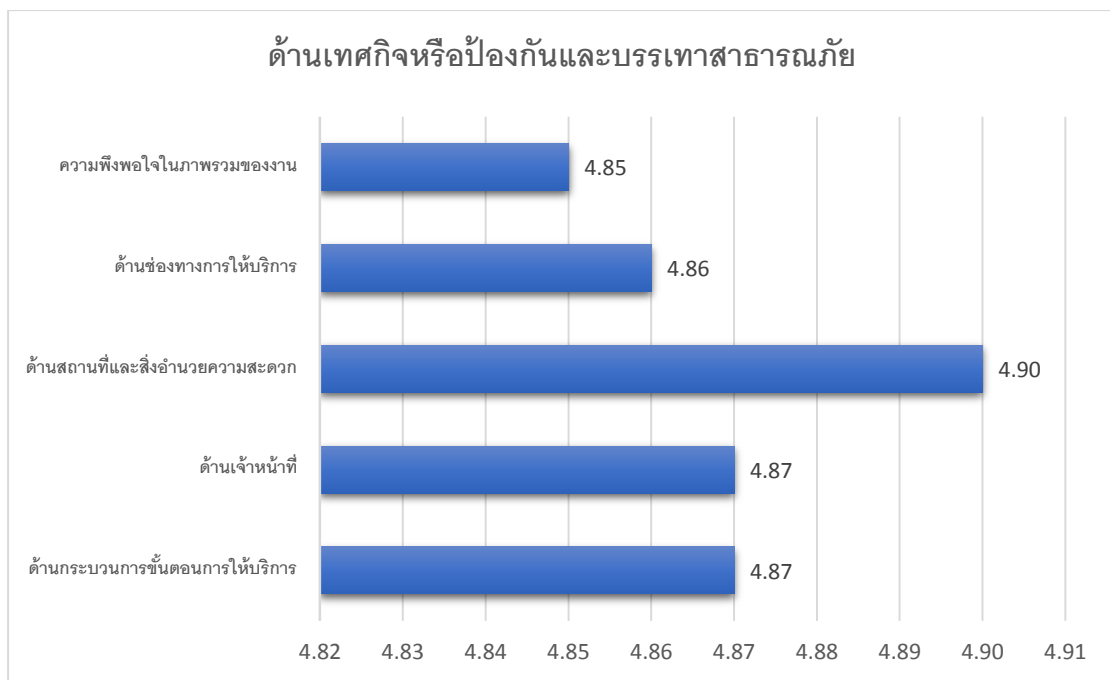
5. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีรายละเอียดตามตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.87	.335	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ	4.87	.335	มากที่สุด
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน	4.90	.323	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท	4.86	.352	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน	4.85	.377	มากที่สุด
ภาพรวม	4.87	.202	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการภาพรวมด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนใหญ่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) โดยจำแนกเป็นรายด้านเรียงตามลำดับดังต่อไปนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญ เชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าว ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) ภาพรวมของงาน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) ดังจะแสดงในภาพที่ 4.11 ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจรายด้านของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

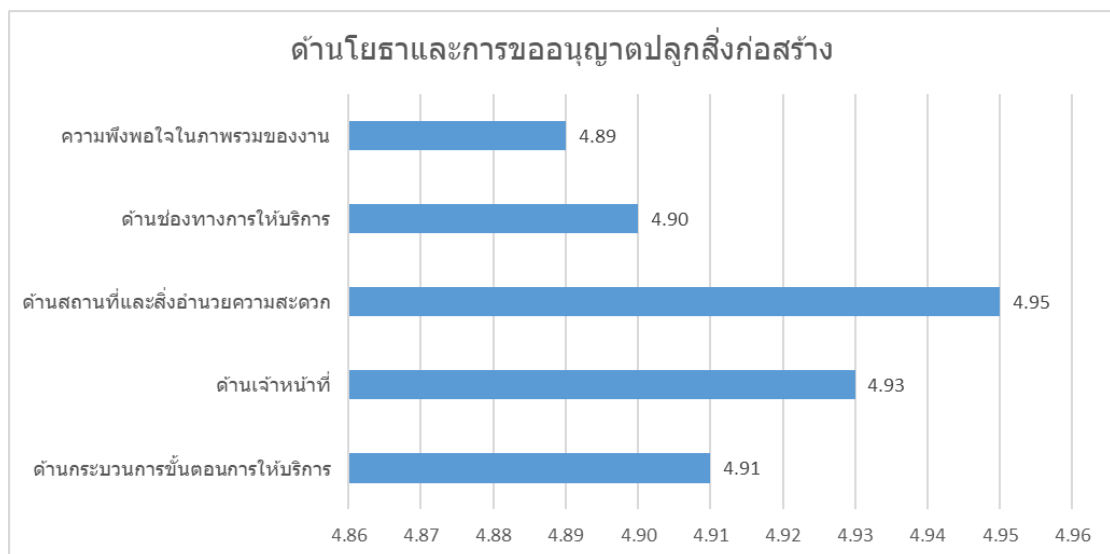
6. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีรายละเอียดตามตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

งานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.91	.309	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ	4.93	.259	มากที่สุด
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน	4.95	.220	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ค	4.90	.295	มากที่สุด
เพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท			
5. ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน	4.89	.319	มากที่สุด
ภาพรวม	4.91	.163	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการภาพรวมด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) โดยจำแนกเป็นรายด้านเรียงตามลำดับดังต่อไปนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.95) ลำดับรองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.93) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภทในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) และภาพรวมของงานในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) ดังจะแสดงในภาพที่ 4.12 ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจรายด้านของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

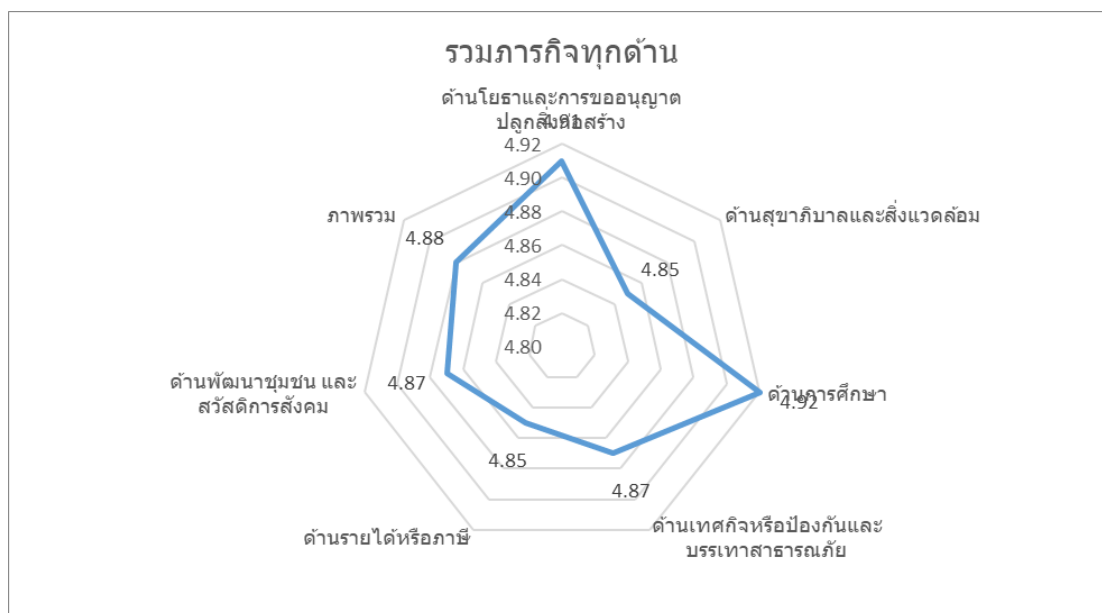
7. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานทุกภารกิจ

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานทุกภารกิจมีรายละเอียดตามตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ รายการกิจ

ภารกิจ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. การให้บริการของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.85	.219	มากที่สุด
2. การให้บริการของงานด้านการศึกษา	4.92	.146	มากที่สุด
3. การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.87	.183	มากที่สุด
4. การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี	4.85	.214	มากที่สุด
5 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.87	.202	มากที่สุด
6 การให้บริการของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.91	.163	มากที่สุด
ภาพรวม	4.88	.121	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) โดยจำแนกเป็นรายด้านเรียงตามลำดับดังต่อไปนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของงานด้านการศึกษาในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.92) ลำดับรองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) การให้บริการของงานด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) และ การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) ดังจะแสดงในภาพที่ 4.13 ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทุกภารกิจ

บทที่ 5

สรุปผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนใหญ่ โดยวัดความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งประกอบด้วย 6 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี และภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และภารกิจที่ 6 การให้บริการของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างซึ่งในแต่ละภารกิจได้วัดผลความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

การดำเนินการในการสำรวจครั้งนี้ ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan ประกอบด้วย 6 ภารกิจ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 375 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ เป็นแบบสอบถามที่ผู้สำรวจสร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการจำนวน 6 ข้อ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตอนใหญ่ เป็นแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า ซึ่งผู้สำรวจสร้างขึ้นตามวิธีการสร้างเครื่องมือของ Likert ชนิด 5 ตัวเลือก แสดงให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจของผู้ถูกสัมภาษณ์ จำนวน 20 ข้อ และส่วนที่ 3 ได้ให้คำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นในการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้าน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจตั้งแต่ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95 ขึ้นไป หมายถึงผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด เกณฑ์การให้คะแนน 10 คะแนน(เต็ม 10) หากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ถึง 2.50 คิดเป็นน้อยกว่าร้อยละ 50 หมายถึงผู้รับบริการไม่พอใจคุณภาพการให้บริการ เกณฑ์การให้คะแนน 0 คะแนน(เต็ม 10)

สรุปผลการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการประจำปีงบประมาณ 2565 สรุปได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 6 ภารกิจ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล

จากการสำรวจผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 375 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มากที่สุด จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 60 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด กลุ่มตัวอย่างมีอายุ 60 ปีขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 45.07 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีสถานภาพสมรสมากที่สุด จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 62.67 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีรายได้ต่อเดือนรายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาทมากที่สุด จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 42.67 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 71.47 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 51.73 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านสุขภาพ และสิ่งแวดล้อม ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) โดยจำแนกเป็นรายด้านเรียงตามลำดับดังต่อไปนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการ แต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) ลำดับรองลงมากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าว ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศ เกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85)

2.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านการศึกษา องค์การบริหาร

ส่วนตำบลดอนใหญ่ ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษาในภาพรวมด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.92) โดยจำแนกเป็นรายด้านเรียงตามลำดับดังต่อไปนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการการติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.94) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภทในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.93) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการ ที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.92)

2.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ

สังคม องค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษาในภาพรวมด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) โดยจำแนกเป็นรายด้านเรียงตามลำดับดังต่อไปนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) ภาพรวมของงาน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85)

2.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านรายได้หรือภาษี องค์การ

บริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) โดยจำแนกเป็นรายด้านเรียงตามลำดับดังต่อไปนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความ พึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับ

มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงาน ขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84)

2.5 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงาน ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงาน ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) โดยจำแนกเป็นรายด้านเรียงตามลำดับดังต่อไปนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86)

2.6 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงาน ด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) โดยจำแนกเป็นรายด้านเรียงตามลำดับดังต่อไปนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.95) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.93) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91)

3. สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 6 ภารกิจ /คะแนน และการแปลค่า

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ ได้รับความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) คิดเป็นร้อยละ 97.60% คะแนนที่ได้ 10 คะแนน โดยเมื่อพิจารณาในรายการกิจ ได้ผลความพึงพอใจเรียงตามลำดับ ดังนี้

3.1 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.92) คิดเป็นร้อยละ 98.40 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

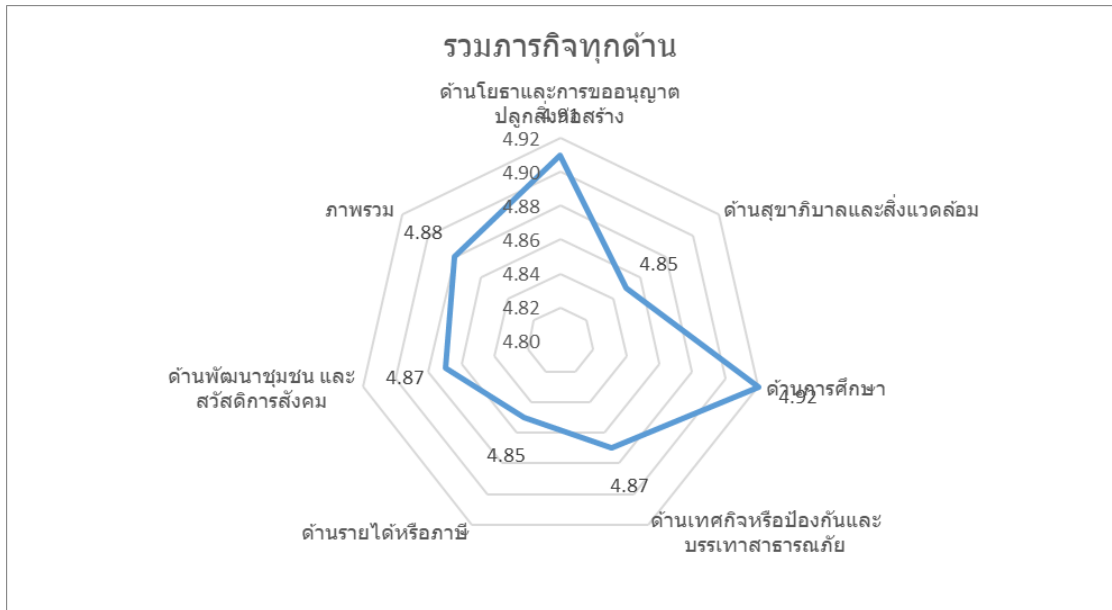
3.2 การให้บริการของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) คิดเป็นร้อยละ 98.20 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

3.3 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และด้านพัฒนา ชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.40 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

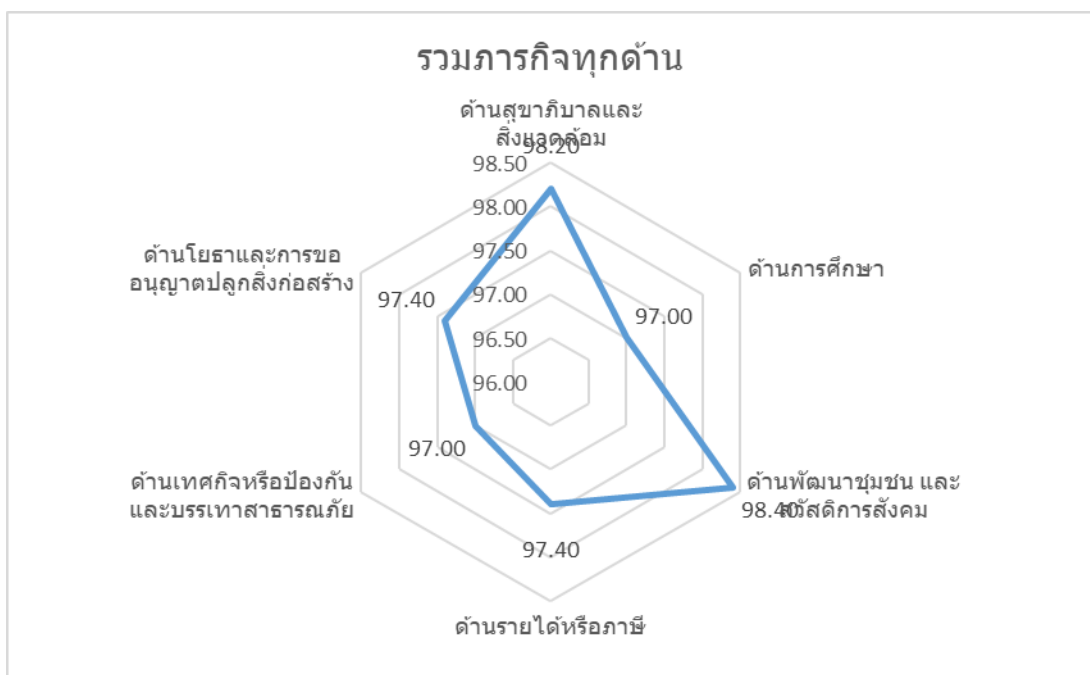
3.4 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี และด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97.00% คะแนนที่ได้ 10 คะแนน ดังจะแสดงข้อมูลในตารางที่ 5.1 ต่อไปนี้

ตารางที่ 5.1 ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 6 ภารกิจ /คะแนน และการแปลค่า

ที่	ภารกิจ	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ			
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนน	การแปลค่า
1	งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.85	97.00	10	มากที่สุด
2	งานด้านการศึกษา	4.92	98.40	10	มากที่สุด
3	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.87	97.40	10	มากที่สุด
4	งานด้านรายได้หรือภาษี	4.85	97.00	10	มากที่สุด
5	งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.87	97.40	10	มากที่สุด
6	งานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.91	98.20	10	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 6 ภารกิจ		4.88	97.60	10	มากที่สุด



ภาพที่ 5.1 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 6 ภารกิจ



ภาพที่ 5.2 ค่าเฉลี่ยร้อยละระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 6 ภารกิจ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการสำรวจ พบว่า การให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ ในทุกด้าน มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เพื่อเป็นการพัฒนาการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ ให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น กลุ่มตัวอย่าง มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังต่อไปนี้

1. ควรขยายเขตพื้นที่การใช้ไฟฟ้า เพื่อขยายเขตการทำนาออกไปเพิ่มขึ้น
2. ควรเพิ่มคลองน้ำ หรือแหล่งกักเก็บน้ำเพื่อไว้ใช้ในการทำเกษตร
3. ควรหาแหล่งจำหน่ายข้าวหรือช่องทางการจำหน่ายข้าวให้ได้ราคาเพิ่มขึ้น
4. ควรจัดทำโครงการเพื่อพัฒนาระบบน้ำประปาให้มีน้ำใช้อย่างเพียงพอและทั่วถึง
5. ขอชื่นชมเจ้าหน้าที่ในการทำงาน มีน้ำใช้อย่างเพียงพอ ไฟฟ้าเข้าถึงในหมู่บ้าน
6. ควรทำโครงการเพื่อซ่อมแซมถนนที่ชำรุด และเพิ่มไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ

เพื่อป้องกันการเปิดอุบัติเหตุ

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2548. คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ.
- จิตติพร กุมภาพงษ์. (2555) คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาตระการพืชผล อำเภอดุสิต จังหวัดอุบลราชธานี.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล.(2554). การศึกษาปัจจัยกระบวนการทัศนทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชัชวาล อรวงศ์สุภัตต์. (2554). คุณภาพการให้บริการมุมมองในเชิงวิชาการ. สืบค้นจาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=3&read=true&count=true
- เชิดชาติ ตะโกจีน. (2559). อิทธิพลของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการแรงจูงใจในการใช้บริการ และภาพลักษณ์ของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการรถไฟโดยสารชั้น 1. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ดาวสวรรค์ รื่นรมย์. (2560). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สาขาภาคเหนือ เขต 1. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- นงค์เยาว์ วิเชียรเครือ. (2555). ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาหลักสูตร สองภาษาในระดับอนุบาลของโรงเรียนสาธิตเทศบาลนครระยอง (วัดศรีรัตนาราม) สังกัดเทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุบผา น้อยสง่างาม. (2556). ความพึงพอใจของผู้รับบริการฝ่ายทะเบียนรถสำนักงานขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา. กรุงเทพฯ : สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, วิทยาลัยทองสุข.
- เบญญา แจ้งเวชฉาย. (2559). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. 2553. “ QM For Quality Management Magazine for Executive Management”. แผนกวารสารวิชาการ สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) ปีที่ 17, ฉบับที่ 151.

- ผุสดี แสงหล่อ. (2555). ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารงานของโรงเรียน สวนป่า
อุปถัมภ์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2. งานนิพนธ์การศึกษา
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิพัฒน์ มีเถื่อน. (2562). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ฮันนี่ เวลส์
อิเล็กทรอนิกส์ แมริเรียลส์ (ประเทศไทย) จำกัด. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก.
- พัฒนา คดีพิศาล. (2553). ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมงานของพนักงานบริษัท เวิลด์พลาส จำกัด
และบริษัทในเครือ. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาการพัฒนารพยากรมนุษย์ บัณฑิต
วิทยาลัยมหาวิทยาลัย.
- พัทธนันท์ อึ้งรัก. (2556). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของ โรงเรียน
ปากคลอง บางชนาก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ฉะเชิงเทรา
เขต 1. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์,
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี. มหาวิทยาลัยราชภัฏ
เทพสตรี.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. (2561). การสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มี
ต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลผักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี.
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2563). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
จากองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง. มหาวิทยาลัยราชภัฏ
สวนสุนันทา.
- ลติกา จงพาณิชย์เจริญ. (2555). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์
จำกัด(มหาชน) สาขาอำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วรรณ อารณ. (2559). แรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการรัฐสภา
ระดับปฏิบัติงานสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก.
- วิจิตรา พลสำโรง และคณะ (2561). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของโรงพยาบาล
ส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองเม็ก อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น. การค้นคว้าอิสระปริญญา
รัฐศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาภูมิภควิทยาลัย.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2553). คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.

- ศักดิ์ดา พิริยะกิจไพบูลย์. (2554). ความพึงพอใจของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดตอพบาท
การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล. (2554). คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัด
ปทุมธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สมุทรา ชำนาญ. (2556). ภาวะผู้นำทางการศึกษา ทฤษฎี และ ปฏิบัติ. ระยอง : พี.เอส.การพิมพ์.
- สาทิพย์ จินาภักดิ์. (2550). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการลงแพในอำเภอกาญจนบุรี.
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทร
วิโรฒ.
- สุธรรม ขนาคักดิ์. (2561). ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้
งบประมาณ พ.ศ.2559. ว.มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 37(4) :
192-203.
- สุวรรณา เพียรมานะ. (2561). ความพึงพอใจ ความไวใจ และคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการบอกต่อ
ของลูกค้าร้าน JSK. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุวิมล ค่าย้อย. (2555). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
บ้านหยวก อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี. อุดรธานี: โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
บ้านหยวก.
- สมใจ ลักษณะ. (2552). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. พิมพ์ครั้งที่ 6. ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัย
ราชภัฏสวนสุนันทา. กรุงเทพฯ.
- สำนักงานอธิการบดี. (2555). รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการด้านอุปกรณ์
การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2564 .กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ. เข้าถึงได้จาก [https://www.opdc.go.th/สืบค้นวันที่
1 พฤษภาคม 2564](https://www.opdc.go.th/สืบค้นวันที่1พฤษภาคม2564).
- อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ 4
ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ
ราชวิทยาลัย.
- อรุณลักษณ์ รัตนพันธ์ และคณะ. (2563). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี
สารสนเทศ, มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.

- อรุณทัย อุ๋นไธสง. (2552). **คุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต** มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- อมรรัตน์ บุญภา. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี.งานนิพนธ์การศึกษารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.**
- อานนต์ ฉลุศรี. (2554). **ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.**
- อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.**
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.**

ภาคผนวก

- ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้วย SPSS
- แบบบันทึกข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้วย SPSS

แบบสอบถาม