

รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร
จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปี พ.ศ.2564



องค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก
อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี

บทคัดย่อ

หัวข้อ การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก
อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปี พ.ศ.2564

ผู้วิจัย งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก โดยวัดความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งประกอบด้วย 4 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 2 การให้บริการด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ซึ่งในแต่ละงานบริการได้วัดผลความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

การดำเนินการในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิกประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งประกอบด้วย 4 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 2 การให้บริการด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข รวมทั้งสิ้นจำนวน 420 กลุ่มตัวอย่าง

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 4 ภารกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.86) เทียบระดับได้ที่ 97.20% เมื่อพิจารณารายด้านในแต่ละภารกิจ พบว่า

1.การให้บริการของงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้รับความพึงพอใจภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) เทียบระดับได้ที่ 97.20% เมื่อพิจารณารายด้านได้รับผลความพึงพอใจจากการให้บริการตามลำดับ ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) เทียบระดับได้ที่ 98.00% ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) เทียบระดับได้ที่ 97.40% และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) เทียบระดับได้ที่ 96.80%

2. การให้บริการของงานด้านการศึกษา ได้รับความพึงพอใจภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) เทียบระดับได้ที่ 97.40% เมื่อพิจารณารายด้านได้รับผลความพึงพอใจจากการให้บริการตามลำดับ ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) เทียบระดับได้ที่ 97.80% ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) เทียบระดับได้ที่ 97.60% และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) เทียบระดับได้ที่ 97.20%

3. การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) เทียบระดับได้ที่ 97.40% เมื่อพิจารณารายด้านได้รับผลความพึงพอใจจากการให้บริการตามลำดับ ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) เทียบระดับได้ที่ 98.00% ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) เทียบระดับได้ที่ 97.60%

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) เทียบระดับได้ที่ 97.20% และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) เทียบระดับได้ที่ 96.80%

4. การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ได้รับความพึงพอใจภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) เทียบระดับได้ที่ 97.80% เมื่อพิจารณาารายด้านได้รับผลความพึงพอใจจากการให้บริการตามลำดับ ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) เทียบระดับได้ที่ 98.20% และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) เทียบระดับได้ที่ 97.60%

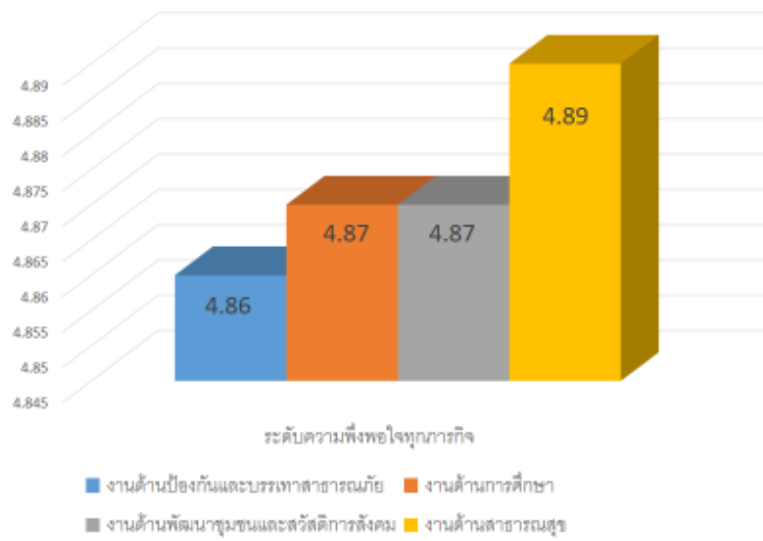
สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน /คะแนน และการแปลค่า

องค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ได้รับความพึงพอใจในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.20 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน โดยเมื่อพิจารณาในรายการกิจ ได้ผลความพึงพอใจเรียงตามลำดับดังนี้

1. การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) คิดเป็นร้อยละ 97.80 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน
2. การให้บริการของงานด้านการศึกษา ได้รับความ พึงพอใจ ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.40 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน
3. การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.40 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน
4. การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.20 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

ตาราง แสดงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 4 ด้าน /คะแนน และการแปลค่า

ที่	ภารกิจ	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ			
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนน	การแปลค่า
1	การให้บริการของงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.86	97.20	10	มากที่สุด
2	การให้บริการของงานด้านการศึกษา	4.87	97.40	10	มากที่สุด
3	การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.87	97.40	10	มากที่สุด
4	การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข	4.89	97.80	10	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 4 ภารกิจ		4.86	96.40	10	มากที่สุด



แผนภาพ แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 4 ด้าน

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้กำหนดให้มีการกระจายอำนาจ การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตามระบอบ ประชาธิปไตยรับผิดชอบดูแลและพัฒนาท้องถิ่นของตนเองให้เจริญก้าวหน้าและตรงตามความ ต้องการของสมาชิกในท้องถิ่น ซึ่งจะส่งผลให้ การปกครองระบอบประชาธิปไตยมีการพัฒนามากยิ่งขึ้น โครงสร้างการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินจึง กำหนดอำนาจ หน้าที่ และการกำกับดูแล ท้องถิ่นให้อยู่ในการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ขณะเดียวกันการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หมายถึงการแบ่งแยกหน่วยการปกครองออกจากส่วนกลาง โดยให้องค์กรที่จัดขึ้นในท้องถิ่นหรือ องค์กรปกครองท้องถิ่นมีอิสระในการดำเนินกิจการภายในท้องถิ่นของตนได้เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง รวมทั้งแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการบริหารและบริการประชาชน (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น) เพื่อนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าโดยอาศัยสร้างมิติใหม่กับราชการไทย องค์กรบริหารส่วน ตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการขึ้นต่อกระทรวงมหาดไทย โดยมีนายกององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติคอยควบคุมตรวจสอบการทำงาน พิจารณาให้ความเห็นชอบข้อบัญญัติ องค์กรบริหารส่วนตำบลออกมาบังคับใช้ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ภายใต้ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ ในปัจจุบันนี้รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่าง ๆ ขยายขอบเขต และปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ของกรมการปกครอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึง และเป็นการประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในระหว่างประชาชนกับข้าราชการ ซึ่งข้าราชการจะต้องคำนึงถึงประชาชนและต้องสำรวจตัวเองด้วยว่าในการปฏิบัติราชการในฐานะที่เป็นข้าราชการซึ่งมีภารกิจในการให้บริการประชาชน ได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือไม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ข้าราชการยังมีบทบาทใหม่ในเรื่องการแก้ปัญหาของประเทศชาติที่กำลังประสบอยู่ คือปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจ ฯลฯ เพราะฉะนั้นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการกับประชาชนจึงเป็นเรื่องที่เราจะต้องให้ความสำคัญอย่างมากและต้องพยายามดำเนินการทุกวิถีทางที่จะให้การทำงานของราชการ และการบริหารงานของส่วนราชการ เป็นการบริหารงานที่จะสามารถเพิ่มพูนประสิทธิภาพ เพิ่มพูนคุณภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ (อนงคณาภ แก้วไพฑูรย์, 2554 : 45-47) นอกจากความรับผิดชอบต่อ (Accountability) ของรัฐต่อประชาชนแล้ว รัฐยังต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของรัฐ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2564)

ดังนั้นการแก้ไขปัญหาและการสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น เดิมเป็นการพิจารณาจากส่วนกลางซึ่งเป็นการคิดแบบเดียวกันทั่วประเทศโดยไม่ได้นำนึงถึงมุมมอง ความแตกต่างในด้านพื้นที่ภูมิประเทศ วัฒนธรรม ภูมิปัญญา สภาพของปัญหาที่มีปัจจัยต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน และขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น แต่ปัจจุบันรัฐได้มีการกระจายอำนาจการปกครองโดยสนับสนุนส่งเสริมให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่น ได้เองตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 รวมทั้งได้มอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเอง และจัดตั้งบริการสาธารณะบางประการเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ดังที่ได้กำหนดไว้ในมาตรา 250 และมาตรา 249 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการดำเนินนโยบายการปกครอง การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง อย่างอิสระตามขอบเขตของกฎหมาย ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและความต้องการของตนเองภายใต้กรอบความคิดที่ว่าไม่มีองค์กรราชการใดที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดอยู่กับปัญหาความต้องการมากที่สุด ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงนับว่าเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้ง จากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่น ส่วนการเปลี่ยนแปลงของสังคมและการพัฒนาองค์กรทางด้านธุรกิจก่อให้เกิดการแข่งขัน การบริการมากขึ้นทำให้องค์กรภาครัฐเกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการให้บริการเช่น การปฏิรูป ระบบราชการที่มุ่งเน้นยกระดับความสามารถของภาคราชการให้มีประสิทธิภาพคล่องตัวและ เป็นกลไกสำคัญในการนำนโยบายของรัฐไปสู่การปฏิบัติอย่างแท้จริง มีการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์และเปลี่ยนแปลงทัศนคติ วัฒนธรรมการทำงาน ของข้าราชการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ประชาชนมีความสุขในการดำรงชีวิต และหนึ่งในหลายปัจจัยที่สำคัญก็คือการให้บริการสาธารณะ ซึ่งสภาพการณ์ในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทำให้องค์กรต่าง ๆ มีการพัฒนาการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ เพื่อตอบรับการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกประเทศ ในองค์กรทางด้านธุรกิจนับว่าเป็น เรื่องที่สำคัญ เนื่องจากการสร้างความพึงพอใจให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อและซื้อซ้ำ รวมถึงการมีความภาคภูมิใจต่อตราผลิตภัณฑ์ซึ่งส่งผลกำไรระยะยาวที่ดีทั้งนี้การสร้างความพึงพอใจในการบริการ จำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการควบคู่กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยการสำรวจและตรวจสอบความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการในกระบวนการบริการและการจัดการงานบริการเพื่อกำหนดเป้าหมาย ทิศทางและกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยให้ปัญหาข้อบกพร่องของการให้บริการที่เกิดขึ้นในระบบบริการลดน้อยลง และนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ (บุบผา น้อยสง่างาม, 2556 : 5)

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ จัดเป็นการประเมินคุณภาพของการบริหารงานในด้านการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการของหน่วยงาน การสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการนั้น ต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม หน่วยงานสามารถประเมินคุณภาพในการให้บริการ ได้หลายวิธี เช่น การสังเกตการณ์ การสัมภาษณ์ และการใช้แบบสอบถาม เนื่องจากปริมาณผู้รับบริการมีจำนวนมาก การใช้แบบสอบถามเพื่อสอบถามความพึงพอใจ และทัศนคติของผู้รับบริการ เพื่อประเมินงานบริการจึงเป็นวิธีที่สะดวกที่สุด โดยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ได้กำหนดกรอบในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการใน 4 ด้านหลัก ๆ คือ 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4. ด้านช่องทางการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก บริหารงานโดยเห็นถึงความสำคัญของประเมินคุณภาพงาน ในด้านการให้บริการจึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งประกอบด้วย 4 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 2 การให้บริการด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข เพื่อจะได้นำผลของการประเมินไปพัฒนากระบวนการขั้นตอนในการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อศึกษาและประเมินความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ที่มาใช้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งประกอบด้วย 4 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 2 การให้บริการด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการศึกษาครั้งนี้จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ที่มาใช้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งประกอบด้วย 4 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 2 การให้บริการด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข เพื่อผลการศึกษาที่ได้สามารถนำไปปรับปรุงคุณภาพการบริหารงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก ให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจ ของประชาชนในเขตพื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ที่มาใช้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งประกอบด้วย 4 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 2 การให้บริการด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข มีขอบเขตในการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ บุคคลที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ที่มาใช้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งประกอบด้วย 4 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 2 การให้บริการด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข (ข้อมูลตามโครงการปีงบประมาณ พ.ศ. 2564) จำนวน 8,370 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคคลที่มาใช้บริการใน 4 ภารกิจ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ที่มาใช้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งประกอบด้วย 4 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 2 การให้บริการด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 420 ราย ซึ่งผู้สำรวจได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ คือ บุคคลที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ที่มาใช้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งประกอบด้วย 4 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 2 การให้บริการด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ได้แก่

2.1.1 ตัวแปรเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่

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

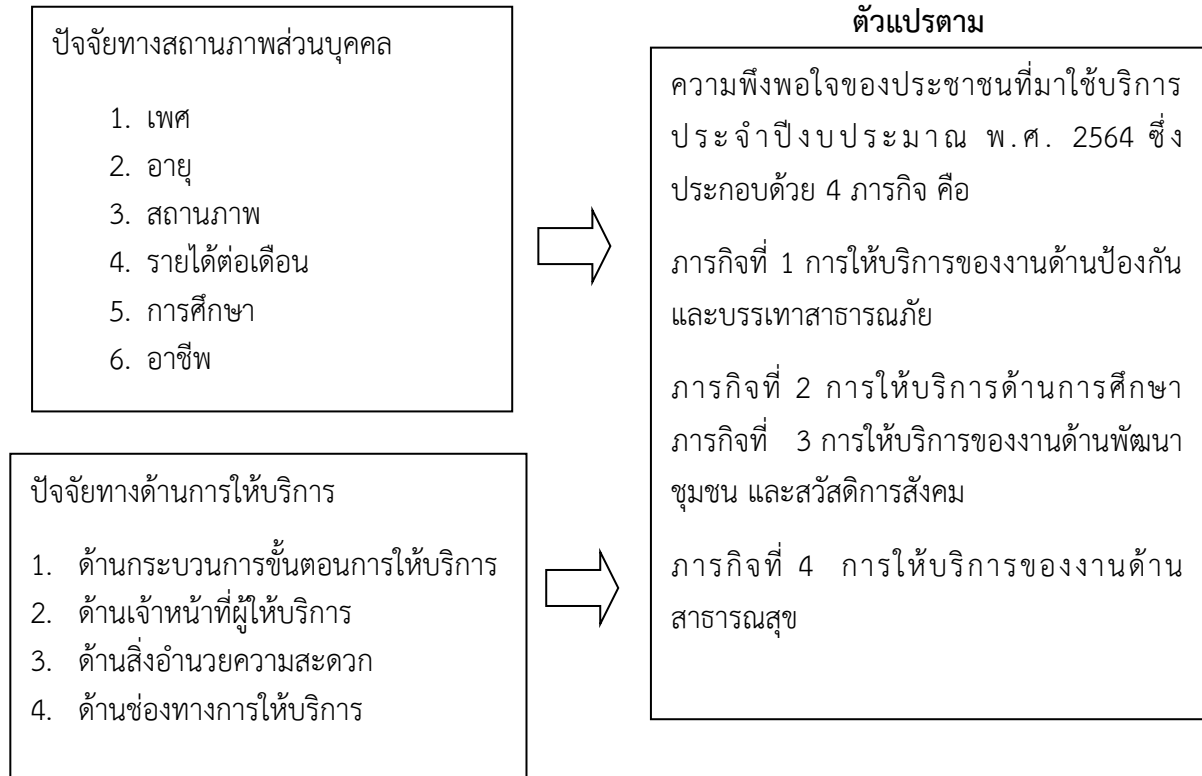
2.1.2 ตัวแปรเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ได้แก่

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

2.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ที่มาใช้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งประกอบด้วย 4 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 2 การให้บริการด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ



แผนภูมิที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกหรือทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ ให้เกิดความพึงพอใจ

ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้ที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี เป็นผู้รับผิดชอบงานบริการ

กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง กระบวนการขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชนด้านต่าง ๆ ในหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนด้านต่าง ๆ ในหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การจัดการ วัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ต่อการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง ช่องทางที่ประชาชนสามารถใช้บริการในหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 หมายถึง ระยะเวลาในการดำเนินงาน/กิจกรรม/ภารกิจในช่วงเวลา 1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564

การให้บริการของงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย หมายถึง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี เกี่ยวกับเรื่องการบริหารประชาชน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ ในชุมชน

การให้บริการของงานด้านการศึกษา หมายถึง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี เกี่ยวกับเรื่องของการส่งเสริม จัดการศึกษา เรื่องการบริหารจัดงานตามประเพณีของคนในชุมชน

การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม หมายถึง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี เกี่ยวกับเรื่องการพัฒนาชุมชนและการดูแลสวัสดิการต่าง ๆ เช่นเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และการดูแลสุขภาพของคนในชุมชน

การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข หมายถึง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี เกี่ยวกับเรื่องความสะอาด รวมทั้งการให้บริการดูแลสุขภาพของคนในชุมชน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินผลการปฏิบัติราชการเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี นั้นคณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมากรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ และเพื่อให้ผลการประเมินที่ได้สามารถนำไปใช้พัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเสนอแนวคิดตามลำดับ ดังนี้

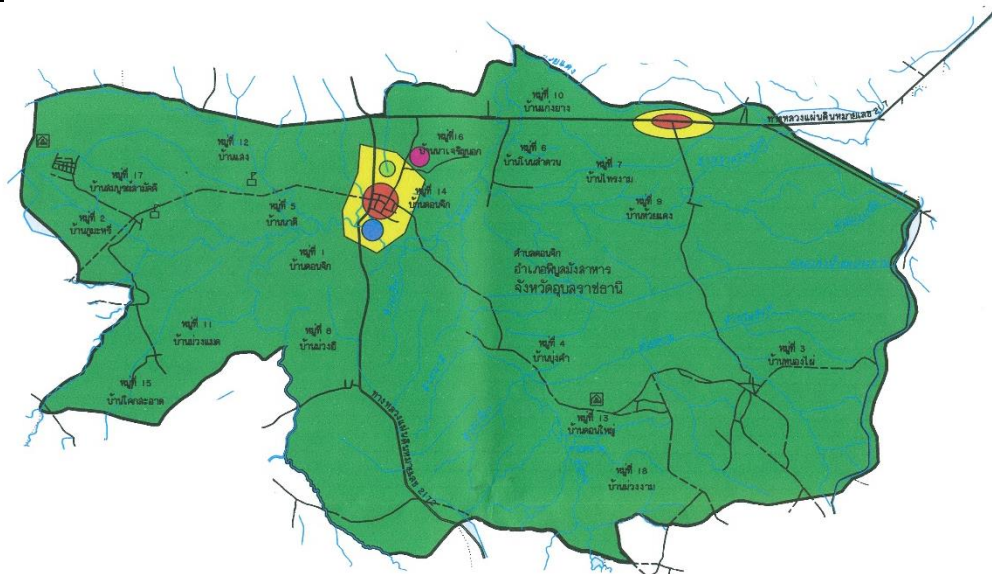
1. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล

ที่ตั้งและขนาด

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล 1 ใน 14 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นของอำเภอพิบูลมังสาหาร ได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ตามประกาศกระทรวงมหาดไทยและมีผลบังคับใช้ เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540 และที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก ตั้งอยู่ที่บ้านดอนจิก หมู่ที่ 14 เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลางขึ้นอยู่กับอำเภอพิบูลมังสาหาร อยู่ห่างทิศใต้ ของอำเภอพิบูลมังสาหาร ห่างจากอำเภอพิบูลมังสาหาร ประมาณ 10 กิโลเมตร บนถนนพิบูล - บุณฑริก อยู่ห่างจากจังหวัดอุบลราชธานี ประมาณ 55 กิโลเมตร

เนื้อที่



องค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก มีพื้นที่รวมทั้งสิ้น 100.80 ตารางกิโลเมตร (60,435 ไร่) แยกได้ดังนี้

หมู่ที่ 1	บ้านดอนจิก	หมู่ที่ 13	บ้านดอนใหญ่
หมู่ที่ 2	บ้านกุ่มะหรี	หมู่ที่ 14	บ้านดอนจิก
หมู่ที่ 3	บ้านหนองไผ่	หมู่ที่ 15	บ้านโคกสะอาด
หมู่ที่ 4	บ้านบุงคำ	หมู่ที่ 16	บ้านนาเจริญ
หมู่ที่ 5	บ้านนาดี	หมู่ที่ 17	บ้านสมบูรณ์สามัคคี
หมู่ที่ 6	บ้านโนนลำดวน	หมู่ที่ 18	บ้านม่วงงาม
หมู่ที่ 7	บ้านไทรงาม	หมู่ที่ 19	บ้านทุ่งแสงตะวัน
หมู่ที่ 8	บ้านม่วงฮี	หมู่ที่ 20	บ้านโนนเจริญ
หมู่ที่ 9	บ้านห้วยแดง	หมู่ที่ 21	บ้านใหม่ผาสุข
หมู่ที่ 10	บ้านแก่งยาง	หมู่ที่ 22	บ้านแก่งเจริญสุข
หมู่ที่ 11	บ้านม่วงแมด	หมู่ที่ 23	บ้านทุ่งเทวา
หมู่ที่ 12	บ้านแสง		

อาณาเขต

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก มีอาณาเขตติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ต่างๆ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลกุดชุมภู, ตำบลโพธิ์ไทร และตำบลคันไร่ อำเภอสิริรินธร

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลโนนกลาง, ตำบลอ่างศิลา และตำบลหนองบัวฮี

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลผางคำ และตำบลคันไร่ อำเภอสิริรินธร

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลหนองบัวฮี, ตำบลโพธิ์ไทร และตำบลไร่ใต้

ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ราบสูง สภาพดินเป็นดินร่วนปนทราย สามารถปลูกพืช และทำนาได้อีกยังมีคลองชลประทานสายใหญ่ไหลผ่านตลอดปี ตำบลดอนจิก จึงมีการทำนาปรัง และปลูกพืชสวนกันเป็นจำนวนมาก

เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก มีจำนวนหมู่บ้านในเขต อบต. เต็มทั้งหมู่บ้าน จำนวน 23 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่	บ้าน	ชื่อผู้นำหมู่บ้าน/ชุมชน	หมายเหตุ
หมู่ที่ 1	บ้านดอนจิก	นายสว่าง กองสิน	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 2	บ้านกุ่มะหรี	นายพยอม เลี่ยมทอง	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 3	บ้านหนองไผ่	นายอำพร กอแก้ว	กำนันตำบลดอนจิก
หมู่ที่ 4	บ้านบุงคำ	นายวิเชียร ทรุณพันธ์	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 5	บ้านนาดี	นายศักดิ์ศรี พูลชัย	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 6	บ้านโนนลำดวน	นายประกาย ธรรมพิทักษ์	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 7	บ้านไทรงาม	นางรุ่งพิศ พลปัญญา	ผู้ใหญ่บ้าน

หมู่ที่ 8	บ้านม่วงฮี	นายสมัย ทองสว่าง	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 9	บ้านห้วยแดง	นายไสว จันทรสุข	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 10	บ้านแก่งยาง	นายประสงค์ ร่วมสุข	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 11	บ้านม่วงแมด	นายอดิสร พุ่มจันทร์	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 12	บ้านแสง	นายสนธยา แน่นดี	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 13	บ้านดอนใหญ่	นายอนุชาติ ชมภูประภท	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 14	บ้านดอนจิก	นายจำนงค์ บัวใหญ่	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 15	บ้านโคกสะอาด	นางกัญญา เรือนเงิน	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 16	บ้านนาเจริญ	นายบุญทัน คำประภา	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 17	บ้านสมบูรณ์สามัคคี	นายทองจันทร์ พุ่มจันทร์	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 18	บ้านม่วงงาม	นายแหลมชัย ต้นสาย	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 19	บ้านทุ่งแสงตะวัน	นายมนัส พูลทอง	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 20	บ้านโนนเจริญ	นายสวิช เส้นเกษ	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 21	บ้านใหม่ผาสุข	นายจันทร์มอญ ดุงดา	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 22	บ้านแก่งเจริญสุข	นายนพดล ประทีปทอง	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 23	บ้านทุ่งเทวา	นายทวี วงศ์โสภา	ผู้ใหญ่บ้าน

อาชีพ/ผลิตภัณฑ์มวลรวมรายได้

ประชากรในเขต อบต.ดอนจิก ประกอบอาชีพหลายอาชีพ เช่น รับราชการ รับจ้างทั่วไป ทำการเกษตร ทำธุรกิจค้าขาย ฯลฯ

หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก มีหน่วยธุรกิจอยู่ในพื้นที่ ดังนี้

-ปั๊มน้ำมัน	จำนวน	3	แห่ง
-ปั๊มน้ำมัน (หลอด)	จำนวน	7	แห่ง
-โรงสีข้าวขนาดเล็ก	จำนวน	92	แห่ง
-ร้านค้าขายของชำ	จำนวน	120	แห่ง
- โรงจัดทำเฟอร์นิเจอร์	จำนวน	1	แห่ง
- โรงเลื่อย	จำนวน	1	แห่ง
-โรงงานผลิตปลาร้า	จำนวน	1	แห่ง
-โรงงานตุ๊กตา	จำนวน	1	แห่ง
-อู่ซ่อมรถยนต์	จำนวน	8	แห่ง
-อู่ซ่อมรถจักรยานยนต์	จำนวน	8	แห่ง
-โรงงานทำขนม	จำนวน	1	แห่ง
-โรงงานหล่อเสาปูน	จำนวน	1	แห่ง
-ฟาร์มเลี้ยงไก่	จำนวน	15	แห่ง
-สถานพยาบาล	จำนวน	2	แห่ง

-ร้านทำเฟอร์นิเจอร์	จำนวน	1	แห่ง
-ทำขนมจีน	จำนวน	3	แห่ง
-ทำไอศกรีม	จำนวน	1	แห่ง
-ร้านถ่ายเอกสาร	จำนวน	1	แห่ง
-เสาโทรศัพท์	จำนวน	6	แห่ง
-ร้านตัดเย็บ	จำนวน	3	แห่ง
-โรงน้ำแข็ง	จำนวน	2	แห่ง
-ร้านเสริมสวย	จำนวน	5	แห่ง
-มินิมาร์ท	จำนวน	4	แห่ง
-ขายโลงศพ	จำนวน	1	แห่ง
-เหล็กดัด	จำนวน	2	แห่ง
-ซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	จำนวน	1	แห่ง
-ร้านอาหารตามสั่ง	จำนวน	6	แห่ง
- อ็อกเชื่อมเหล็ก	จำนวน	2	แห่ง
- ร้านคาราโอเกะ	จำนวน	1	แห่ง
- ร้านเนื้อย่างเกาหลี	จำนวน	1	แห่ง
- รับซื้อข้าว	จำนวน	3	แห่ง
- คาร์แคร์	จำนวน	1	แห่ง
- ร้านตัดผม	จำนวน	2	แห่ง
- ร้านซ่อมคอม	จำนวน	1	แห่ง
- ร้านป้ายโฆษณา	จำนวน	1	แห่ง
- ฟาร์มเลี้ยงปลา	จำนวน	1	แห่ง
- ฟาร์มกบ	จำนวน	5	แห่ง

ประชากร

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก มีประชากรทั้งสิ้น จำนวน 15,046 คน โดยแยกเป็นชาย จำนวน 7,462 คน แยกเป็นหญิง จำนวน 7,584 คน โดยแยกเป็นหมู่บ้านต่างๆ ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	จำนวนครัวเรือน	ประชากร		รวม	หมายเหตุ
			ชาย	หญิง		
หมู่ที่ 1	บ้านดอนจิก	430	676	690	1,365	
หมู่ที่ 2	บ้านภูมะหรี	197	296	296	592	
หมู่ที่ 3	บ้านหนองไผ่	330	498	538	1,036	
หมู่ที่ 4	บ้านบุงคำ	302	537	530	1,067	
หมู่ที่ 5	บ้านนาดี	180	303	293	596	
หมู่ที่ 6	บ้านโนนลำดวน	190	253	280	533	
หมู่ที่ 7	บ้านไทรงาม	87	148	164	312	

หมู่ที่ 8	บ้านม่วงฮี	277	282	323	605	
หมู่ที่ 9	บ้านห้วยแดง	349	615	637	1,252	
หมู่ที่ 10	บ้านแก่งยาง	215	325	338	663	
หมู่ที่ 11	บ้านม่วงแมด	97	156	145	301	
หมู่ที่ 12	บ้านแสง	105	161	159	320	
หมู่ที่ 13	บ้านดอนใหญ่	194	381	371	752	
หมู่ที่ 14	บ้านดอนจิก	370	542	527	1,069	
หมู่ที่ 15	บ้านโคกสะอาด	128	214	211	425	
หมู่ที่ 16	บ้านนาเจริญ	253	340	345	685	
หมู่ที่ 17	บ้านสมบูรณ์สามัคคี	236	383	369	752	
หมู่ที่ 18	บ้านม่วงงาม	124	206	250	456	
หมู่ที่ 19	บ้านทุ่งแสงตะวัน	136	254	255	509	
หมู่ที่ 20	บ้านโนนเจริญ	84	157	149	306	
หมู่ที่ 21	บ้านใหม่ผาสุข	84	147	154	301	
หมู่ที่ 22	บ้านแก่งเจริญสุข	145	272	276	548	
หมู่ที่ 23	บ้านทุ่งเทวา	182	317	284	601	
รวม		4,695	7,462	7,584	15,046	

การศึกษา

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก มีสถานศึกษา/แหล่งที่ให้ความรู้กับ เด็ก นักเรียน จำนวน 18 แห่ง ดังนี้

1. โรงเรียนชุมชนบ้านดอนจิก (จรรยาราชูร) ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 เปิดสอนระดับชั้นประถมศึกษา ถึงชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น (ขยายโอกาส) 3 ระดับ (อนุบาล – ม.3)
2. โรงเรียนบ้านกุ่มะหรี ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 เปิดสอนระดับชั้นประถมศึกษา (ป.1 – ป.6)
3. โรงเรียนบ้านหนองไผ่ใหม่ผาสุข ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 เปิดสอนระดับชั้นประถมศึกษา (ป.1 – ป. 6)
4. โรงเรียนบ้านบุงคำ ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 เปิดสอนระดับชั้นประถมศึกษา (ป.1 – ป. 6)
5. โรงเรียนบ้านนาดี ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 เปิดสอนระดับชั้นประถมศึกษา (ป.1 – ป. 6)
6. โรงเรียนบ้านไทรงาม ตั้งอยู่หมู่ที่ 7 เปิดสอนระดับชั้นประถมศึกษา (ป.1 – ป. 6)
7. โรงเรียนบ้านม่วงฮี ตั้งอยู่หมู่ที่ 8 เปิดสอนระดับชั้นประถมศึกษา (ป.1 – ป. 6)
8. โรงเรียนบ้านห้วยแดง ตั้งอยู่หมู่ที่ 9 เปิดสอนระดับชั้นประถมศึกษา (ป.1 – ป. 6)
9. โรงเรียนบ้านแก่งยาง ตั้งอยู่หมู่ที่ 10 เปิดสอนระดับชั้นประถมศึกษา (ป.1 – ป. 6)
10. โรงเรียนบ้านบุงคำ สาขาบ้านดอนใหญ่ ตั้งอยู่หมู่ที่ 13 เปิดสอนระดับชั้นประถมศึกษา (ป.1 – ป. 6)
11. โรงเรียนบ้านนาเจริญ ตั้งอยู่หมู่ที่ 16 เปิดสอนระดับชั้นประถมศึกษา ถึงชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น (ขยายโอกาส)

12. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนชุมชนบ้านดอนจิก (จรรยาราษฎร์) ตั้งอยู่หมู่ที่ 1
13. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านไทรงาม ตั้งอยู่หมู่ที่ 7
14. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านม่วงฮี ตั้งอยู่หมู่ที่ 8
15. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านห้วยแดง ตั้งอยู่หมู่ที่ 9
16. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านดอนใหญ่ ตั้งอยู่หมู่ที่ 13
17. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองไผ่ ตั้งอยู่หมู่ที่ 3
18. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสมบูรณ์สามัคคี ตั้งอยู่หมู่ที่ 17

สาธารณสุข

อบต. ดอนจิก มีหน่วยพยาบาลที่ให้บริการประชาชนในเรื่องของการรักษาพยาบาล จำนวน 2 แห่ง ดังนี้

1. ศูนย์สุขภาพชุมชนดอนจิก ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 ซึ่งมีบุคลากร จำนวน 9 อัตรา
2. ศูนย์สุขภาพชุมชนห้วยแดง ตั้งอยู่หมู่ที่ 9 ซึ่งมีบุคลากร จำนวน 6 อัตรา

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

อบต. ดอนจิก มีหน่วยที่ให้ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน จำนวน 1 แห่ง ดังนี้

1. ป้อมยามนาเจริญ ตั้งอยู่หมู่ที่ 16
2. ศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก

ทรัพยากรธรรมชาติ

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก มีทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญๆ ในพื้นที่ ดังนี้

1. หนองน้ำสาธารณะประโยชน์ จำนวน 17 แห่ง ดังนี้

- 1.1 หนองกุด หมู่ 1 บ้านดอนจิก
- 1.2 หนองไผ่ หมู่ 3 บ้านหนองไผ่
- 1.3 หนองสิม หมู่ 4 บ้านบุงคำ
- 1.4 หนองสาธารณะ หมู่ 5 บ้านนาดี
- 1.5 หนองกุดฟ้ามืด หมู่ 6 บ้านโนนลำดวน
- 1.6 หนองแซง หมู่ 6 บ้านโนนลำดวน
- 1.7 หนองหรี หมู่ 6 บ้านโนนลำดวน
- 1.8 หนองสิม หมู่ 8 บ้านม่วงฮี
- 1.9 หนองชี หมู่ 8 บ้านม่วงฮี
- 1.10 หนองสาธารณะ หมู่ 10 บ้านแก่งยาง
- 1.11 หนองกุดเรือ หมู่ 11 บ้านม่วงแมด
- 1.12 หนองแสง หมู่ 12 บ้านแสง
- 1.13 หนองสาธารณะ หมู่ 13 บ้านดอนใหญ่
- 1.14 หนองสาธารณะ หมู่ 14 บ้านดอนจิก
- 1.15 หนองสาธารณะ หมู่ 15 บ้านโคกสะอาด
- 1.16 หนองสาธารณะ หมู่ 17 บ้านสมบูรณ์สามัคคี
- 1.17 หนองกุดบาก หมู่ 18 บ้านม่วงงาม

2.ลำห้วย , ลำน้ำ , คลอง จำนวน 18 สาย ดังนี้

2.1 ห้วยกว้าง	หมู่ 1, 5, 6, 8, 10, 14
2.2 ห้วยชะโด	หมู่ 1, 4, 13, 15, 23
2.3 ห้วยทราย	หมู่ 3, 4, 13, 21
2.4 ห้วยไร่	หมู่ 3, 13, 21
2.5 ห้วยซุงแซง	หมู่ 5, 12, 14, 17
2.6 ห้วยนาควายน้อย	หมู่ 5, 6, 9, 16, 19, 22
2.7 ห้วยไผ่	หมู่ 2, 7, 11, 20
2.8 ห้วยเกวียนหัก	หมู่ 1,14
2.9 ห้วยเชือก	หมู่ 1, 8
2.10 ห้วยโจด	หมู่ 8, 23
2.11 ห้วยมะหรี	หมู่ 2, 23
2.12 ห้วยแคน	หมู่ 7
2.13 ห้วยแดง	หมู่ 9
2.14 ห้วยหนองมะเกลือ	หมู่ 9
2.15 ห้วยหมากพริก	หมู่ 9
2.16 ห้วยน้อย	หมู่ 9
2.17 ห้วยเอียน	หมู่ 11
2.18 ห้วยจิก	หมู่ 14

สถานที่ท่องเที่ยว

1. แก่งใหญ่	หมู่ที่ ๔	บ้านบุงคำ
2. แก่งลำดวน	หมู่ที่ ๖	บ้านแก่งลำดวน
3. แก่งกกไม้	หมู่ที่ ๑๐	บ้านแก่งยาง
4. แก่งกุดชมพู	หมู่ที่ ๑๓	บ้านดอนใหญ่
5. แก่งปลาขาว	หมู่ที่ ๑๙	บ้านทุ่งแสงตะวัน

งานประเพณี

งานประเพณีสงกรานต์แก่งลำดวนและงานพาล้าง
งานประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา
งานประเพณีวันออกพรรษา (ตักบาตรเทโวโรหณะ)
งานประเพณีลอยกระทง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

อานนต ฉลุศรี (2554 : 25) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของมนุษย์ใน 2 ด้าน มีทั้งความพึงพอใจในด้านบวกและความพึงพอใจในด้านลบ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลที่มีความรู้สึก ในสิ่งนั้น ๆ แตกต่างกันตามความต้องการของตนเอง

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

สุวิมล ค่าย้อย (2555 : 50) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลซึ่งแสดงออกในด้านบวกหรือลบที่มีความสัมพันธ์กับการได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับหรือบรรลุจุดหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่งและรู้สึกดังกล่าว่าจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ชนะดา วีระพันธ์ (2555 : 25) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งทีปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถ ตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้ เกิดความพึงพอใจ ตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการ ตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

ลติกา จองพาณิชย์เจริญ (2555 : 6) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง โดยทั่วไปการประเมินเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยามศึกษากันใน 2 มิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ (Service Satisfaction) ในการประเมินนี้เป็นการประเมินในมิติดังกล่าว ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรงแต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น การแสดงความคิดเห็นตรงนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงจะสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

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

1. คุณภาพของสินค้าและบริการ (Quality Product & Service) ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ ของลูกค้า เมื่อลูกค้ารับรู้ว่าคุณภาพสินค้าหรือบริการที่ได้มามีคุณภาพดี ก็จะมีรู้สึกพอใจในสินค้าหรือบริการนั้นโดยทั่วไปลูกค้าจะดูคุณภาพจากรายละเอียด หรือตัวอย่างของสินค้าหรือบริการ

2. ราคา (Price) เป็นส่วนประกอบที่สอง ที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเมื่อลูกค้าได้เปรียบเทียบความยุติธรรมของราคา ลักษณะของสินค้าและเห็นว่ามีราคาเหมาะสม ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจ แต่เมื่อลูกค้ารู้สึกว่าการค่านั้นไม่เหมาะสมกับราคาก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ

3. ภาพลักษณ์ร่วม (Corporate image) เป็นส่วนประกอบที่สาม การมีภาพลักษณ์ร่วมกันควรเป็นที่รู้จักกันทั้งการดำเนินธุรกิจทั่วไป การมีคุณธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (2555 : 6) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2561 : 9) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี เจตคติที่ดีและมีความสุขต่อการปฏิบัติงานที่มีต่อ สิ่งแวดล้อมภายในองค์กรโดยมีองค์ประกอบต่าง ๆ เช่น ความมั่นคงในอาชีพ ขนาดของหน่วยงานลักษณะ ของงาน ความก้าวหน้าในงานและอื่น ๆ ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานนั้นประสบผลสำเร็จสนองนโยบายและ บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ก่อให้เกิดการพัฒนาขึ้นในองค์กรอย่างต่อเนื่องจากความหมายที่มีนักวิชาการกล่าวไว้อย่างหลากหลาย ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดเมื่อได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ แล้วจะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

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 การให้บริการต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้าจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงาน ที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อไรก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และการเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ให้บริการได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

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

สุสติ แสงหล่อ (2555 : 14) ได้กล่าวไว้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นที่พึงปรารถนาของบุคคลทุกคนเพราะช่วยให้การทำงาน เป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพผลสูงสุด การสร้างความพึงพอใจนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องรู้ เกี่ยวกับกระบวนการเทคนิคและวิธีการด้วยการอาศัยการจูงใจเป็นเครื่องมือสำคัญ การจูงใจ บุคลากรให้ได้ผลนั้นผู้บริหารต้องใช้สิ่งจูงใจที่เหมาะสมกับความต้องการของแต่ละบุคคล และมีความรู้พื้นฐานที่จะนำไปใช้ในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมุทร ชำนาญ (2556 : 77) ได้กล่าวไว้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจในงานของพนักงานภายในองค์การทุกระดับ จะมีผลต่อความมีประสิทธิภาพในการทำงานและมีผล ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน เมื่อพนักงานมีความพอใจในงานและมีความรู้สึกที่ดี โดยส่วนรวมของคนที่มีต่องานของพวกเขาเขามีองค์ประกอบหลายอย่างที่จะชักนำคนไปสู่ความรู้สึก ในทางบวก (มีความรู้สึกที่ดี) หรือในทางลบ (มีความรู้สึกที่ไม่ดี) ต่องานของพวกเขา กล่าวโดยสรุป ความสำคัญของความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญ ประการหนึ่งที่จะสร้างความรู้สึกรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่อผู้ปกครองนักเรียน เป็นการสร้างความสัมพันธ์ อันดีระหว่างผู้ปกครองนักเรียนกับโรงเรียน เพื่อช่วยให้การทำงานอย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพ สูงสุด

พัทธนันท์ อึ้งรัก (2556 : 98) ได้กล่าวไว้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับงานของพนักงานซึ่งจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อม ในงานของเขา เช่น ค่าตอบแทน ในโอกาสการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้า หัวหน้างาน ตลอดจน เพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ ในงานของบุคคล ความพอใจในงานยังเกิดขึ้นจากปัจจัย แวดล้อมของงาน ได้แก่รูปแบบการบริหาร นโยบายและขั้นตอนการทำงาน กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง สภาพแวดล้อมการทำงาน ตลอดจนผลประโยชน์และผลตอบแทน อย่างไรก็ตาม ข้อมูลสนับสนุนว่า ความพอใจในงานจะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยภายในบุคคลมากกว่าเป็นผลจากสภาพแวดล้อม ภายนอก โดยมีการศึกษาว่าพันธุกรรมมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพอใจ ในงานของบุคคล จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจ เป็นความสำคัญต่อบุคคล ต่องานและหน่วยงาน คือ ประการหนึ่งความสำคัญต่อบุคคล ได้แก่ ทำให้เป็นสุข เกิดแรงจูงใจและกำลังใจดี มีความเชื่อมั่นในตนเองและผู้อื่น รวมถึงให้บุคคลแสดงศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ ประการที่สอง ความสำคัญต่องาน ได้แก่ ทำให้งาน บังเกิดความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานทำให้ระบบงาน ดำเนินไปด้วยความราบรื่นเรียบร้อยและประการที่สาม ความสำคัญต่อหน่วยงาน ได้แก่ ทำให้หน่วยงาน มีบรรยากาศที่ดี ทำให้หน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ดี และทำให้หน่วยงานมีความรักความสามัคคีและเป็นพลัง ที่ผลักดันให้หน่วยงานเจริญก้าวหน้า

ลักษณะของความพึงพอใจ

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

1. ความพึงพอใจในการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลจำเป็นต้องสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไปแต่ละสถานการณ์

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ก่อนที่จะได้รับการบริการ มักจะมีมาตรฐานของการบริการไว้ในใจอยู่แล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้บริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ คือ ความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเป็นอย่างมากเพราะผู้รับบริการ จะประเมินผลเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้นกับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจกับการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านับว่าเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อนจากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจมากน้อย ถ้ายืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจถ้าไปทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

ศักดา พิริยะกิจไพบูลย์ (2554 : 25) กล่าวว่า ลักษณะความพึงพอใจเป็นการแสดงออก ทางอารมณ์ที่แต่ละบุคคลได้แสดงออกมาตามการได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการหรือไม่ หรือจากสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงตามแต่ละสถานการณ์ไป ซึ่งสามารถแสดงออกมาทั้งพึงพอใจและ ไม่พึงพอใจ

สุนันทา เลานันท์ (2544 : 8-9, อ้างใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, 2561 : 11) มีความเห็นว่างค์ประกอบที่มีส่วนในการจูงใจ บุคคลให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. การจัดงานที่ทำทลายความสามารถให้ทำแต่ต้องคำนึงถึงอยู่เสมอมว่างานที่มีลักษณะท้าทายต่อบุคคลหนึ่งอาจจะไม่เป็นสิ่งท้าทายความสามารถของอีกบุคคลหนึ่งได้

2. การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการวางแผน หากบุคคลถูกขอร้องให้ช่วยในการวางแผนและ กำหนดภาวะแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ก็จะเป็นแรงจูงใจในการทำงานทางหนึ่ง

3. การให้การยกย่องและสถานภาพ บุคคลทุกคนไม่ว่าอยู่ในฐานะไร ต้องการได้รับการยกย่องจากกลุ่ม และจากผู้บังคับบัญชาเหมือนกันทุกคน แต่การยกย่องชมเชยต้องทำด้วยความจริงใจ และผลของการปฏิบัติงานจะต้องสูงกว่าเกณฑ์เฉลี่ย

4. การให้ความรับผิดชอบมากขึ้น และการให้อำนาจเพิ่มขึ้น การได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การให้อำนาจและการมอบหมายความรับผิดชอบ เป็นเครื่องมือในการจูงใจคนปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. การให้ความมั่นคงและความปลอดภัย ความกลัวในสิ่งต่าง ๆ เช่น การไม่ให้งานทำการสูญเสียตำแหน่งเป็นสิ่งที่แฝงอยู่ภายใต้จิตใจของคน ความต้องการในเรื่องความมั่นคงปลอดภัย จึงสำคัญ แต่ต้องคำนึงด้วยว่าความมั่นคงปลอดภัยมากน้อยเท่าใด จึงเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน

6. การให้ความเป็นอิสระในการทำงาน ทุกคนปรารถนาจะมีอิสระในการทำงานด้วยตัวเอง โดยเฉพาะกลุ่มที่มีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง การบอกทุกอย่างว่าควรทำอะไรจะเป็นการทำให้แรงจูงใจต่ำลงได้

7. การเปิดโอกาสให้เจริญก้าวหน้าทางด้านส่วนตัว ความปรารถนาที่จะก้าวหน้าในทาง ด้านอาชีพ เป็นเป้าหมายของทุกคนในองค์กร การได้มีโอกาสเข้าร่วมฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การหมุนเวียนงานและการสร้างประสบการณ์จากการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ล้วนเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

8. การให้เงินรางวัลที่เกี่ยวกับเงิน การวิจัยในปัจจุบันยังสรุปได้ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับความสำคัญ ของเงิน ที่มีแรงจูงใจ เพียงแต่ชี้แนะว่าเงินเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจมากกว่าที่จะเป็นแรงจูงใจ แต่คน ส่วนมากก็ยังคงคุณค่าเงินไว้สูง

9. การให้โอกาสแข่งขัน การแข่งขันเป็นแรงจูงใจสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระดับผู้บริหารซึ่ง ต้องการ ความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานทำให้แรงกระตุ้นที่จะแสวงหาแนวคิดใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน ที่มีประสิทธิภาพจากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ลักษณะความพึงพอใจ มี 2 ลักษณะคือ ความพึงพอใจที่เป็น การแสดงออกทางอารมณ์ และความพึงพอใจที่เกิดจากการประเมินความแตกต่างจากการรับบริการ และ ในการรับบริการนั้นถ้าผู้รับบริการได้รับตามความต้องการหรือได้รับตามความคาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจ หรือหากไม่ตรงตามความต้องการหรือตามความคาดหวังผู้รับบริการก็จะไม่เกิดความพึงพอใจ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไว้ดังนี้

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ (2554 : 27) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ หมายถึง สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจและทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบ ต่อสิ่งที่ได้รับการบริการ และการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัย แวดล้อมและ สถานการณ์ที่เกิดขึ้น ในระหว่างการบริการผู้ให้บริการจะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญใน การสร้าง ความพึง พพอใจในการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ พฤติกรรมที่แสดงออก ในการ ให้บริการต้องแสดงออกด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการผู้ให้บริการ ต่าง มุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการ ตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ สะดวกรวดเร็วและมีคุณภาพ การนำเทคโนโลยีเข้ามาร่วม ในการพัฒนาระบบบริการด้วยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ ซึ่งในการบริการที่มีประสิทธิภาพและสร้าง ความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้นั้นมิได้เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง แต่มีหลายปัจจัยร่วมกัน ดังนั้นการให้บริการ ที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการ จะต้องนำกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจในการบริการมาประยุกต์ใช้ให้ เป็นรูปธรรมมากที่สุดซึ่งมีอยู่ หลายวิธีด้วยกัน ล้วนตั้งอยู่บนพื้นฐานความคิดเดียวกัน คือ การให้บริการที่ตรง กับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการจนกลายเป็นความพึงพอใจ

ดาวสวรรค์ รื่นรมย์ (2560 : 12-13) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึง ความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อม ก่อให้เกิดความ พึงพอใจต่อ การบริการทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่ให้บริการทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า จึงเป็นเรื่อง สำคัญซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็มักจะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

2. ผู้ให้บริการ เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้ได้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น

3. สภาพแวดล้อมของการบริการ โดยในสภาพแวดล้อม และบรรยากาศของการ บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วน

4. กระบวนการให้บริการ มีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการเป็นส่วนที่สำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและประสิทธิภาพการจัดระบบการบริการส่งผลให้การ ปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและมีคุณภาพ

5. ลักษณะส่วนตัวของผู้มารับบริการ ได้แก่ เพศอายุการศึกษา เป็นต้น จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อผู้รับบริการมีทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่บริการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะส่วนตัวของผู้มารับบริการ และด้านกระบวนการการให้บริการ หรือที่เรียกว่า “ส่วนประสมทางการตลาด (7P's)”

รูปแบบการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

มีนักวิชาการได้ให้ความหมาย รูปแบบการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ไว้ดังนี้

Millet (2012) อ้างใน เบญจภา แจ่มเวชฉาย, 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 ในการบริการจะต้องมองว่าการ ให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ถ้าไม่มีการตรงเวลาจะนำมาซึ่งการสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ ผู้ใช้บริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมี จำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) ซึ่ง Millet เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้ให้บริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจขององค์กรที่ ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือ ความสามารถที่ทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินการใด ๆ เพื่อเป็นการให้ความสะดวกแก่บุคคลอื่นซึ่งกิจกรรมนั้น ไม่สามารถจับต้องได้ แต่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับได้ และสามารถทำให้เกิดความประทับใจ หรือความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการได้ ซึ่งหลักการให้บริการประกอบ

ไปด้วยการให้บริการ อย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ทฤษฎีลำดับฐานความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs Theory)

เป็นทฤษฎีที่พัฒนาขึ้นโดย Abraham Maslow นักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ซึ่งระบุว่า บุคคลมีความต้องการเรียงลำดับจากระดับพื้นฐานที่สุดไปยังระดับสูงสุด อธิบายถึงความพึงพอใจและ ความต้องการของมนุษย์โดยมีข้อสมมติฐานเกี่ยวกับมนุษย์ 3 ประการคือ (วรรณ อารณ 2559 : 8-11)

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด แต่สิ่งที่มนุษย์ ต้องการนั้นขึ้นอยู่กับว่าเขามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยังขณะที่ความต้องการใดได้รับการสนองแล้ว ความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้ไม่มีวันสิ้นสุดโดยจะเริ่มตั้งแต่เกิดจนตาย

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้นตามลำดับความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการในระดับสูงก็จะมี การเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที Maslow เชื่อว่า มนุษย์มีความต้องการทั้งหมด 5 ขั้นด้วยกัน ความต้องการทั้ง 5 ขั้น มีการเรียงลำดับจากขั้นต่ำสุดไปหาขั้นสูงสุด มนุษย์จะมีความต้องการในขั้นต่ำสุดก่อน เมื่อได้รับ การตอบสนองความต้องการในขั้นนี้เป็นที่พึงพอใจแล้ว ก็จะเกิดความต้องการในขั้นสูงต่อไป ความต้องการในขั้นต่ำกว่าจะต้องได้นับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจเสียก่อนเสมอมนุษย์จึงจะเกิด ความต้องการขั้นสูงได้ความต้องการทั้ง 5 ขั้น เรียงลำดับจากขั้นต่ำสุดไปยังสูงสุด ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นแรกหรือ ขั้นต่ำสุดหรือเรียกว่าขั้นพื้นฐานของมนุษย์ซึ่งความต้องการดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการอยู่รอดของชีวิตมนุษย์ที่จะขาดเสียมิได้เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จำเป็นสำหรับมนุษย์ทุกคนทำให้มนุษย์จำเป็นต้องไปหาสิ่งเหล่านี้มาตอบสนองก่อนสิ่งอื่นใด ด้วยเหตุผลดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการตอบสนองความต้องการของร่างกาย ก็จะเป็นสิ่งหนึ่งที่จูงใจให้มนุษย์เราได้ ส่วนสิ่งที่เกี่ยวกับจิตใจหรือความนึกคิดจะมีอิทธิพลก็ต่อเมื่อ ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองเป็นที่เรียบร้อยแล้วเท่านั้น ดังนั้นความจำเป็นทางด้านร่างกายเป็นความต้องการลำดับแรกที่มนุษย์จะต้องมีเป็นพื้นฐานก่อนจึงจะมีความต้องการลำดับต่อไป

2. ความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Safety or Security Needs) เมื่อมนุษย์ ได้รับการตอบสนองทางด้านร่างกายแล้วตามสมควรมนุษย์ก็จะต้องการในขั้นที่สูงขึ้นต่อไป คือ ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน คนงานจะต้องไม่ ถูกปลดให้ออก หรือถูกย้ายง่าย ๆ แต่เขาและเพื่อนร่วมงานจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมทัดเทียมกัน เวลาเจ็บป่วยก็มีคนรักษาพยาบาลให้ได้รับการเอาใจใส่ดูแล เมื่อออกจากงานก็ต้องได้รับบำเหน็จบำนาญเป็นการตอบแทน นอกจากนี้ยังต้องการมีรายได้ดีพอสมควร หรือ อย่างน้อยก็พอเพียงแก่การดำรงชีวิตอย่างสุขสบาย มีหลักประกันต่าง ๆ ในการทำงานอย่างเพียงพอ ตลอดทั้งครอบครัวเป็นสุขปลอดภัยด้วย ในฐานะที่ผู้บริหารเป็นผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าหน่วยงาน ผู้บริหารจำเป็นต้องสนองสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวแก่ผู้ใต้ บังคับบัญชาเพื่อให้เขามีความรู้สึกว่างานที่ทำอยู่มีความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งจะมีผลทำให้ระดับความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานสูงขึ้น

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อมนุษย์ได้ รับการตอบสนองตามลำดับ ความต้องการ 2 ชั้น ดังกล่าวแล้ว คือทั้งทางกายภาพและความปลอดภัย ความต้องการทางด้านสังคม ซึ่งเป็นขั้นที่สูงกว่า ตามมา นั่นคือ ความต้องการสังคม ซึ่งหมายถึง ความต้องการเข้าสู่สังคม ต้องการความรัก ความห่วงใย ความผูกพันจากผู้อื่นในสังคม ความต้องการที่จะให้สังคมยอมรับตน เข้าเป็นสมาชิกร่วมอยู่ด้วย หรือต้องการที่จะเข้าพวกเข้าหมู่มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ความต้องการ เข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ รวมทั้ง มิตรภาพและความเห็นใจจากเพื่อนมนุษย์ด้วย ทั้งนี้ เนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคม โดยธรรมชาติมนุษย์จึง ต้องอยู่ร่วมกับผู้อื่นเสมอ ในจิตสำนึกจึงมีความกลัวที่จะถูกทอดทิ้งกลัวการอยู่อย่างโดดเดี่ยว ความต้องการขั้น นี้มักจะมองในแง่ที่เกิดความรู้สึก แก่ตนเองว่าเป็นผู้มีคุณค่าคนหนึ่งในกลุ่มและมีบุคคลรักใคร่เชื่อถือ ตนเองผู้บังคับบัญชา จะต้องทำให้ผู้ใต้ บังคับบัญชามีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของงานที่ทำหรือหน่วยงาน นั้น โดยให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานทั้งในด้านการทำงานและในด้านสังคม เช่น ให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นต่าง ๆ ในการทำงานให้ได้รับรู้ว่าคุณค่าตนเป็นส่วนประกอบสำคัญในความสำเร็จของงาน ตลอดจนให้ได้เข้าร่วมในงานสังคมต่าง ๆ เช่น การเชิญรับประทานอาหารร่วมกัน เป็นต้น อาจพูดได้ว่าความต้องการทางด้านสังคมนี้เป็นความต้องการทางจิตใจมากขึ้นนั่นเอง

4. ความต้องการการยกย่องและยอมรับนับถือ (Esteem Needs) หรือเรียกว่าความต้องการการยอมรับในสังคม ซึ่งความต้องการด้านนี้จะมีความต้องการสูงกว่าความต้องการด้านสังคม คือ นอกเหนือจากมีเพื่อนร่วมกลุ่มในสังคมแล้วยังต้องการให้ตนมีฐานะเด่นในสังคมนั้นด้วย โดยเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น และมีบุคคลอื่นสรรเสริญยกย่องหรือนับหน้าถือตาและนี่คือความต้องการที่จะมีความมั่นใจเชื่อมั่นในเรื่องของความรู้ความสามารถของตนเองและความสำเร็จของตนเองมากขึ้นนั่นเอง เมื่อบุคคลใดได้รับการยกย่องว่ามีความสำคัญในกิจกรรมต่าง ๆ แล้ว เขาผู้นั้นก็จะเกิดความภาคภูมิใจเมื่อจะชักชวนให้ทำสิ่งใดก็มักจะร่วมมือด้วยเสมอ

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จ (Needs for self-actualization) หมายถึงความต้องการแสดงศักยภาพภายในออกมาให้ปรากฏและพยายามมุ่งมั่นที่จะทำในสิ่งที่มีความมุ่งมั่นให้สำเร็จ หรือทำในสิ่งที่ เป็นความหวังสูงสุดในชีวิตให้ประสบความสำเร็จเป็นความต้องการของบุคคลที่จะบรรลุถึงความสำเร็จในสิ่งต่าง ๆ ซึ่งถือว่าเป็นความสามารถในระดับที่มนุษย์พึงกระทำได้ ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นหลังจากความต้องการต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้วทุกชั้นได้รับการตอบสนองแล้ว ถ้าหากขาดการตอบสนองความต้องการดังกล่าวข้างต้น โอกาสที่จะทำให้อะไร ๆ นั้นสามารถเข้าสู่ศักยภาพ สูงสุดในตนเองไม่มี

ความต้องการทั้ง 5 ระดับ อาจจำแนกออกได้ เป็น 2 ชั้น เพื่อให้มองเห็นความแตกต่างของความต้องการที่ง่าย ขึ้น คือ

1. ความต้องการขั้นต่ำ (Lower-Order Needs) เป็นความต้องการที่จะต้องได้ รับการตอบสนอง ก่อน เพื่อก่อให้เกิดความพอใจภายนอกได้แก่ความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการความปลอดภัย

2. ความต้องการขั้นสูง (Higher-Order Needs) เป็นความต้องการที่ได้รับการตอบสนองทีหลัง เพื่อ ก่อให้เกิดความพอใจภายใน ได้แก่ ความต้องการด้านสังคม ความต้องการการยกย่องและยอมรับนับถือและ ความต้องการความสำเร็จในชีวิตจากหลักการของทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ที่กล่าวมาข้างต้น เป็นแนวคิด ที่แสดงให้เห็นว่า มนุษย์แต่ละคนจะมีความต้องการหลาย ๆ อย่างอยู่ในตัว แต่ในขณะหนึ่งจะมี ความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งที่ลักษณะเด่นที่สุดเกิดขึ้น ซึ่งจะเป็นแรงกระตุ้นหรือผลักดันให้ต้องพยายามหาวิธีการที่กระทำการเพื่อให้ได้ สิ่งนั้นและความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง ดังนั้น ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาสามารถนำมาใช้ เป็นแนวทางในสร้างแรงจูงใจ ของผู้ปฏิบัติงานให้สอดคล้อง กับความต้องการลำดับขั้นต่าง ๆ ได้

2. ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two Factor Theory)

Herzberg (1959, อ้างใน อานันต์ ฉลุศรี, 2554 : 26) ได้ศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อ การทำงาน ได้ปัจจัย ที่ศึกษาได้ 2 ประเด็นคือ

2.1 ปัจจัยการจูงใจ (Motivator) หรือตัวกระตุ้นให้คนทำงาน ได้แก่ ลักษณะของงาน โดยตัวของมันเองจูงใจให้อยากทำ ความรู้สึกที่เกี่ยวกับความสำเร็จของงานความรับผิดชอบที่มีมากขึ้น การยกย่องในงานที่ทำและโอกาสที่จะก้าวหน้า

2.2 ปัจจัยเกื้อกูล (Hygiene Factor) ได้แก่ รูปแบบในการบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือน นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความมั่นคงของงานส่วนต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ใช่เป็นการจูงใจในการทำงานหรือเพิ่มผลผลิต แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันมิให้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้น ผู้บริหารบางคนเชื่อว่าการให้ผลประโยชน์พิเศษจะเป็นการจูงใจ ในการเพิ่มผลผลิต แท้จริงแล้วเป็นเพียงสิ่งบำรุงเท่านั้น ไม่ได้สร้างความพอใจให้เกิดขึ้นเลย

สรุปได้ว่า ทฤษฎี 2 ปัจจัย เป็นทฤษฎีที่มีผลต่อการทำงาน สามารถแบ่งออกได้เป็นปัจจัยการจูงใจเป็นตัวกระตุ้นให้คนทำงาน และปัจจัยเกื้อกูลเป็นสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

3. ทฤษฎี X ทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์ (Mc Gregor)

McGregor (1996 : 33-45, อ้างใน พิชัย จูเกษม, 2553 : 18) ได้นำเสนอทฤษฎีที่อธิบายความแตกต่างในการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ 2 ลักษณะคือ ลักษณะแรก เป็นทัศนคติในทางลบ (Negative View) เรียกว่าทฤษฎี X และลักษณะที่ 2 เป็นทัศนคติในทางบวก (Positive View) เรียกว่าทฤษฎี Y หลังจากผู้บริหารองค์การพิจารณาผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นรายบุคคลแล้ว ผู้บริหารองค์การจะพิจารณาได้ว่าควรที่จะต้องควบคุมหรือบังคับบัญชาและจูงใจให้เขาทำการ บนกรอบของทฤษฎี X หรือทฤษฎี Y ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสมมติฐานในการพิจารณาผู้ใต้บังคับบัญชา ดังนี้

3.1 ทฤษฎีเอ็กซ์ (X) มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ

3.1.1 คนส่วนใหญ่มีสัญชาตญาณเกียจคร้าน ไม่ชอบทำงานจะพยายามหลีกเลี่ยง การทำงานทุกอย่างเท่าที่จะทำได้

3.1.2 เนื่องจากคนไม่ชอบทำงาน จึงต้องมีการใช้อำนาจบังคับ ควบคุม แนะนำ หรือขู่ว่าจะลงโทษ เพื่อให้ทำงานลุล่วงตามวัตถุประสงค์

3.1.3 คนโดยส่วนใหญ่ชอบให้มีผู้คนคอยแนะนำชี้แนวทางในการทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย ต้องการความปลอดภัยมากกว่าสิ่งใด

โดยสรุปแล้ว ทฤษฎีเอ็กซ์ ชี้ให้เห็นว่า โดยธรรมชาติมนุษย์ไม่ชอบทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงงานเมื่อมีโอกาส ในขณะที่คนมีมนุษยสัมพันธ์ส่วนตัวเป็นที่ยอมรับ ดังนั้น การจูงใจเพื่อให้เกิดคนปฏิบัติงานต้องมีการบังคับให้เกิดความเกรงกลัว และให้ผลตอบแทนทางกายภาพ ทฤษฎีนี้ แม้มีได้กล่าวอย่างชัดเจนว่าใช้วิธีลงโทษหรือขู่ด้วยวิธีใดก็ตาม แต่ก็แสดงออกถึงการบังคับโดยทางอ้อม ด้วยวิธีการจ่ายผลตอบแทนโดยตรงเท่านั้น

3.2 ทฤษฎีวาย (Y) มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ

3.2.1 คนมักจะทุ่มเทแรงกายและแรงใจให้กับงานปกติ ราวกับว่าเป็นการเล่น หรือ การพักผ่อน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะงาน และลักษณะของการควบคุมงาน

3.2.2 การควบคุมจากบุคคลอื่น และการบังคับข่มขู่ไม่ใช่วิธีเดียวที่จะทำให้คนทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ทุกคนปรารถนาที่จะเป็นตัวของตัวเองและควบคุมตัวเองในการทำงาน เพื่อสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่เขามีส่วนผูกพัน

3.2.3 การที่คนมีความผูกพันต่อวัตถุประสงค์จะเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่จะผลักดันให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ที่คนมีส่วนผูกพัน

3.2.4 คนเราไม่เพียงแต่ต้องการมีความรับผิดชอบด้วยตนเองเท่านั้น แต่ยังแสวงหา ความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นอีกด้วย

3.2.5 คนส่วนมากมีความรับผิดชอบค่อนข้างสูงในการใช้จินตนาการ ความเฉลียวฉลาดและความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหาขององค์กร

ทฤษฎีวาย (Y) เป็นแนวความคิดที่คำนึงถึงจิตวิทยาของมนุษย์อย่างลึกซึ้งและเป็นการมองพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์การจากสภาพความเป็นจริง การดำเนินงานในองค์การจะสำเร็จโดยได้รับ ความร่วมมืออย่างจริงจังและมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล และโดยให้ตั้งอยู่ในความพอใจด้วย

จากการศึกษาทฤษฎี X และทฤษฎี Y สรุปได้ว่า เป็นแนวความคิดของผู้บริหาร ที่จะศึกษา ทำความเข้าใจถึงพฤติกรรมของพนักงานเพื่อจัดความไม่พึงพอใจในการทำงานและเสริมสร้างแรงจูงใจ ในการทำงานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ เพื่อทำให้องค์การบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

4. ทฤษฎีการจูงใจ E.R.G. Model

ทฤษฎี ERG ย่อมาจาก Existence Relatedness และ Growth ซึ่งเป็นตัวแปรหลักของทฤษฎี 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 เกี่ยวกับองค์ประกอบของทฤษฎี ERG ว่า ความต้องการความอยู่รอดเป็นความต้องการการตอบสนอง ปัจจัยพื้นฐาน และสภาพความเป็นอยู่เพื่อใช้ชีวิตอยู่รอดปลอดภัย ซึ่งเทียบได้กับการรวมความต้องการทางกายภาพ และความต้องการความปลอดภัยของมาสโลว์ เข้าด้วยกัน ส่วนความต้องการความสัมพันธ์นั้น หมายถึง ความต้องการที่จะมีสัมพันธ์ที่กระหว่างกันและกัน ความต้องการด้าน ความสัมพันธ์นี้ต้องการการปฏิสัมพันธ์และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งเทียบได้กับความ ต้องการ ทางสังคม และการได้รับการยอมรับนับถือ และในความต้องการส่วนที่สามคือ ความต้องการความเจริญก้าวหน้า เป็นความต้องการที่จะเติมเต็มความต้องการส่วนบุคคลในการมีส่วนร่วมในการ ทำงาน เป็นความต้องการที่จะใช้ความรู้ความสามารถและทักษะของตนเพื่อพัฒนาทักษะและ ความสามารถใหม่ให้กับตนเอง เทียบได้กับลำดับขั้นสูงสุด หรือความสำเร็จแห่งตนตามทฤษฎีฐานของมาสโลว์ ความแตกต่างระหว่างทฤษฎีลำดับฐานของมาสโลว์กับทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ นอกจากการยุบรวมความต้องการห้าขั้นเป็นสามขั้นแล้ว อัลเดอร์เฟอร์ยังเสนอว่าคนเราจะตอบสนอง ความต้องการของตนเองในหลายระดับในเวลาเดียวกันได้ โดยไม่ต้องรอให้ความต้องการพื้นฐาน สมบูรณ์ก่อน และขณะเดียวกัน หากความต้องการในระดับสูงขึ้นไปไม่สามารถตอบสนองได้ คนก็จะ หันมาตอบสนองความต้องการระดับต่ำลงมามากขึ้น ความคับข้องใจที่ไม่สามารถตอบสนองตนเองใน ความต้องการระดับสูงขึ้นไปได้จะทำให้คนหาทางออกโดยตอบสนองความต้องการระดับต่ำลงมาให้ มากขึ้นก็เป็นได้

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

1. ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต (Existence needs = E) เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดของมนุษย์ที่ต้องการได้มาในสิ่งที่จำเป็นเพื่อการดำรงชีวิตอยู่รอดจะเกี่ยวข้องกับความต้องการทางด้านร่างกายและปรารถนาอยากมีสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ เช่น ต้องการอาหารที่อยู่อาศัย เป็นต้น สำหรับชีวิตจริงองค์กรนั้นต้องการค่าจ้างเงินโบนัส และผลประโยชน์ตอบแทน ตลอดจนสภาพ เงื่อนไขการทำงานที่ดีและสัญญาการว่าจ้างเหล่านี้ล้วนแต่เป็นเครื่องมือตอบสนองสิ่งจูงใจด้านนี้ทั้งสิ้น

2. ความต้องการทางด้านความสัมพันธ์ (Relatedness needs = R) เป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกันและเกี่ยวข้องกันในเชิงมนุษย์สัมพันธ์เป็นลักษณะของมนุษย์ที่ต้องการอยู่ร่วมกันทั้งนี้ ตรงกับ Maslow ที่ได้กล่าวไว้ในเรื่องของความต้องการที่จะอยู่ร่วมกันในสังคม และความต้องการ ได้รับการยอมรับนับถือยกย่องสรรเสริญ

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs = G) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดเป็นความต้องการก้าวหน้าและเติบโต ความต้องการชนิดนี้จะเป็นความต้องการที่เกี่ยวกับเรื่องราว ของการพัฒนาการเปลี่ยนแปลงฐานะ สภาพ และการเติบโตก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความต้องการประเภทนี้ประกอบด้วยส่วนที่เป็นความต้องการการยกย่องและความต้องการประสบความสำเร็จตามทฤษฎี ของ Maslow

ทฤษฎี ERG นี้จะมีข้อสมมติฐาน 3 ประการ เป็นกลไกสำคัญอยู่ คือ

1. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง (Need Satisfaction) นั่นคือ หากความต้องการระดับใดได้รับการตอบสนองความต้องการน้อยความต้องการประเภทรูปนั้นจะมีอยู่สูงเช่น ถ้าพนักงาน ได้รับการตอบสนองด้านเงินเดือนน้อยเกินไปดังนั้นความต้องการด้านเงินเดือนก็จะมีอยู่สูง

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

3. ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง (Need Frustration) ถ้าหากความต้องการประเภทที่อยู่สูงมีอุปสรรคขัดขวางได้รับการตอบสนองน้อย ก็จะทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่ ต่ำลงไปมีความสำคัญมากขึ้น ตัวอย่างเช่น ถ้าหัวหน้างานไม่อาจมีโอกาสดำเนินการที่จะได้เปลี่ยนงานใหม่ที่ ทำทายมากขึ้น (ความก้าวหน้าและเติบโต) กรณีเช่นนี้หัวหน้างานนั้นก็จะมีทัศนคติและต้องการที่จะได้รับความอบอุ่นสัมพันธ์ใกล้ชิดกับเพื่อนร่วมงานและลูกน้องในกลุ่ม (ความสัมพันธ์ทางสังคม) แนวคิดจากทฤษฎีนี้แม้จะเป็นการศึกษาจากลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ก็ตามแต่ก็มีประเด็นที่ให้เห็นถึงความแตกต่างกันใน 2 ลักษณะ คือ

1. ตามสภาพความเป็นจริงความต้องการทั้ง 5 ชั้น สามารถจัดกลุ่มรวมกันได้ 3 ชั้น เท่านั้น คือ ความต้องการดำรงชีวิต เปรียบเทียบได้กับความต้องการทางร่างกายและความต้องการทางสังคม ทฤษฎีความต้องการซึ่ง หมายถึง ความต้องการในการยังชีพ ที่พักอาศัยรวมทั้งความปลอดภัยจากอันตรายทั้งปวง ความต้องการความสัมพันธ์มีลักษณะเหมือนกันกับความต้องการทางสังคม ซึ่ง ได้แก่ความต้องการความสัมพันธ์

ระหว่างบุคคลและความต้องการเจริญเติบโตสามารถเปรียบเทียบ ได้กับความต้องการการยอมรับนับถือและความต้องการความสำเร็จในชีวิตของมาสโลว์ ซึ่งหมายถึง ความสามารถที่จะเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ ที่มีอยู่

2. ตามแนวทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow เห็นว่าบุคคลจะมีความต้องการ ที่สูงขึ้นได้นั้นจะต้องได้ รับการตอบสนองความต้องการในขั้นต้นก่อน แต่แนวทางทฤษฎีนี้มีความ ยืดหยุ่นมากกว่า คือ บุคคลอาจมีความต้องการหลาย ๆ อย่างพร้อมกัน โดยอาจมีความต้องการ ในระดับสูงพร้อม ๆ กับความต้องการในระดับต่ำ ในขณะที่บุคคลพึงพอใจจากความต้องการที่ได้รับ เพื่อที่จะนำไปสู่ระดับที่สูงขึ้นอีกระดับหนึ่ง บุคคลอาจมีความคับข้องใจในความพยายามที่จะบรรลุให้ถึงระดับขั้นนั้น ๆ ลักษณะเช่นนี้อาจจะเป็นเหตุให้บุคคลมีความพยายามที่จะกลับไปแสวงหา สิ่งที่ตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่าก็ได้

กล่าวโดยสรุปได้ว่าทฤษฎีความพึงพอใจของนักทฤษฎีทั้ง 4 ท่านคือ Maslow, Herzberg, McGregor, Alderfer ผู้ที่มีความคิดเห็นแตกต่างจากผู้อื่นคือ Herzberg ซึ่งเขาคิดว่าปัจจัยที่มีผลต่อการจูงใจในการทำงาน คือสิ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ โดยในส่วนแนวคิดของ Maslow, McGregor, และ Alderfer จะคล้ายกันคือ ความพึงพอใจเกิดจากความต้องการขั้นพื้นฐานเป็นสำคัญ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือทัศนคติหรือความรู้สึกของตัวบุคคล ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการแล้วก็จะทำให้เกิดความรู้สึกในทางบวก แต่เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามความคาดหวังก็จะทำให้ตัวบุคคลเกิดความรู้สึกในทางลบ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

แนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ที่กล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป จะกล่าวถึงผลการปฏิบัติงาน (Performance) ซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Efficiency) คือเมื่อมีผลการปฏิบัติที่ดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง ถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดี ก็ถือว่าประสิทธิภาพการทำงานต่ำ ซึ่งในส่วนของความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ ได้มีผู้ให้ความหมายต่าง ๆ ไว้ดังนี้

ประเวศน์ มหารัตน์สกุล (2553) ให้ความเห็นว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) การทำงานที่ได้ผลผลิตหรือผลลัพธ์ตามที่ต้องการ โดยใช้ทรัพยากรที่มีมูลค่าน้อยกว่ามูลค่าของผลลัพธ์

พัฒนา คดีพิศาล (2553) ให้ความเห็นว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) การดำเนินงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยให้ได้ผลผลิตออกมาดีที่สุด ในขณะที่ใช้ทรัพยากรในการดำเนินกิจกรรมน้อยที่สุด โดยการทำงานนั้นต้องมีกลยุทธ์ ระบบการทำงานในรูปแบบต่าง ๆ ที่สมาชิกในทีมมีความเห็นร่วมกัน และมุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกัน

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

สมใจ ลักษณะ (2552) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึงบุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มากขึ้น เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน คุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดีอยู่เสมอ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ทำให้สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การดำเนินงานที่สามารถบรรลุเป้าหมาย ตามที่บุคคลหรือองค์กรที่ตั้งไว้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม สอดคล้องกับคุณภาพและปริมาณของงานโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด

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

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่างแจ้ง
2. ใช้หลักสามัญในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. ค่าปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. ต้องรักษาด้วยความยุติธรรม
5. ปฏิบัติด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพ และมีการลงทะเบียน (Record)

เป็นหลักฐาน

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

ดังนั้นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าพนักงานนั้นมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานการทำงานที่กำหนดไว้หรือไม่ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของปริมาณงานที่ออกมาคุณภาพของชิ้นงาน อัตราผลผลิต ตลอดจนปริมาณผลผลิตที่สูญเสียไป

มาตรฐานในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ช่วยให้การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับที่ควรจะมีมีความชัดเจน ช่วยให้เห็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดผลได้ มากกว่าปัจจัยที่ใช้และช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองปรับเข้าสู่มาตรฐานการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้นอกจากนั้น ประสิทธิภาพในการบริหารงานบุคคล ใดดังนี้

1. การสร้างบรรยากาศหรือเงื่อนไขที่จะให้คนในองค์กรมีความรู้สึกอยากทำงาน ตัวการสำคัญที่จะวัดว่าบรรยากาศ หรือเงื่อนไขในองค์กรเอื้ออำนวยต่อการทำงานมากน้อยเพียงใด ระดับขวัญของคน

2. การใช้ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ หรือรวบรวมมากำหนดกิจกรรมที่สำคัญขององค์กรเพื่อกระตุ้นให้มีการปรับปรุงให้ดีขึ้น การวัดค่าควรปรับปรุงกิจกรรมอะไรนั้นโดยทั่วไปจะต้องเปรียบเทียบผลได้กับค่าใช้จ่ายของการปรับปรุงนั้น สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ

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

3. กำหนดระบบ การประเมิน และการให้ค่าตอบแทนของผู้บริหารสัมพันธ์โดยตรงกับประสิทธิภาพในการบริหารงาน โดยสอดคล้องกับแนววัดผลกำไร

4. การกำจัดอุปสรรคใด ๆ ที่จะไปขัดขวางการบริหารงาน การติดต่อสื่อสารความร่วมมือของคนในองค์กร

5. ฝ่ายบริหารควรแจ้งให้ฝ่ายปฏิบัติทราบถึงการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในหลักการและนโยบาย
6. การวัด หรือการประเมินใด ๆ ที่เกี่ยวกับบุคคลในองค์กรจะต้องใช้เกณฑ์มาตรฐาน

7. การวัดความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทางด้านบุคคลกับข้อมูลอื่น ขององค์การที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร กำไร การเจริญเติบโต ค่าใช้จ่าย และอื่น ๆ ควรกระทำเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพของพนักงาน ดังนั้นประสิทธิภาพในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่เกิดจากความพึงพอใจของพนักงานที่ทำงานเป็นกลุ่ม การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยพิจารณาถึงภารกิจที่ปฏิบัติ ความสามารถความพึงพอใจที่จะทำงานร่วมกันกันในอนาคต ซึ่งการบรรลุผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย อยู่ในมาตรฐานด้านปริมาณ คุณภาพ และเหมาะสมกับเวลาในผลงานที่ออกมาซึ่งจะช่วยให้องค์กรบรรลุภารกิจขององค์การที่สำคัญได้สำเร็จ โดยเฉพาะในด้านการแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการทำงานร่วมกัน

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย การบริการไว้ ดังนี้

อรุณทัย อุโนโธสง (2552 : 8-9) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ เป็นการปฏิบัติงาน พฤติกรรม การกระทำหรือกิจกรรมที่มีการติดต่อและเกี่ยวข้องกับบุคคลต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวก หรือช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ การบริการมีความสำคัญกับบุคคลต่าง ๆ และส่งผลต่อทัศนคติและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน

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

จิตติพร กุมภาพงษ์ (2555 : 25) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ เป็นกระบวนการที่ไม่มีตัวตนงานบริการเป็นงานที่ต้องตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที การบริการเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความต้องการช่วยเหลือ เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ถ้าเป็นการบริการที่ดี เมื่อผู้ให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการก็จะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการ

Kotler (2010), อังโน เบญจภา แจ้งเวชฉาย, (2559 : 6-7) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ปฏิบัติการใด ๆ ที่บุคคลกลุ่มหนึ่งสามารถ นำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ไม่ได้ส่งผลถึงความเป็นเจ้าของสิ่งใด โดยมี 7 เป้าหมาย และความตั้งใจในการส่งมอบการบริการนั้น ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่ กับสินค้าที่มีตัวตนก็ได้

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การแสดงออกทางการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับ อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่สามารถจับต้องได้ หรือไม่ สามารถ จับต้องได้เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวัง หรือมากกว่าความคาดหวัง

ความหมายของคุณภาพการบริการ

Lewis และ Booms (1983), อ้างใน ชีวาล อรวงศ์ศุภทัต, (2554 8-9) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่ชี้วัดระดับในการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการโดยจะเป็น การส่งมอบจากผู้ให้บริการไปยังลูกค้าหรือผู้รับบริการ การให้บริการที่มีคุณภาพ (Delivering Service Quality) หมายถึง การตอบสนองความต้องการที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความคาดหวัง ซึ่ง สอดคล้องกับ Schmenner (1995 อ้างใน ชีวาล อรวงศ์ศุภทัต, 2554) ที่ได้กล่าวว่า คุณภาพการ ให้บริการนั้นจะได้รับการที่ผู้รับบริการเกิดการรับรู้แล้วหักออกด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับ จากบริการ ซึ่งถ้าหากว่าได้รับการบริการที่น้อยกว่าความคาดหวังก็จะทำให้ผู้รับบริการรับรู้และมอง ถึงคุณภาพการบริการในด้านลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร แต่ถ้าหากว่าได้รับ การบริการที่มากกว่าความคาดหวัง การรับรู้คุณภาพการให้บริการก็จะ เป็นบวก หรือมีคุณภาพในการ บริการ และ Lovelock (1996) ได้ให้ความหมายว่าเป็นแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของสินค้า หรือบริการที่ลูกค้าที่มีศักยภาพในการซื้อหาสามารถและอาจจะทำ การประเมิน ก่อนที่เขาจะเลือก บริโภคสินค้าหรือบริการนั้น ส่วน Zeithaml, Parasuraman และ Berry (1990) กล่าวว่า คุณภาพ การบริการเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ

จิตติพร กุมภาพงษ์ (2555 : 36) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ลักษณะเฉพาะของการบริการที่สามารถสนองความคาดหวังของผู้มารับบริการ ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสม ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีตรงกับความต้องการหรือความคาดหวังไว้ให้ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ และคุณภาพการบริการยัง มุ่งหมายที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการความน่าเชื่อถือที่เป็นไปตามมาตรฐานการ ประเมิน ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพ มีความเหมาะสมกับประโยชน์ใช้สอยกับผู้ใช้ หรือผู้รับบริการ คุณภาพบริการต้องมีความพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มมาตรฐานในการให้บริการขององค์การ ให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้และเกิดประสิทธิภาพในการให้บริการมากที่สุด

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988), เสรี วงษ์มณฑา (2015) และเชิดชาติ ตะโกจีน (2559) ได้กล่าวถึง การสร้างมิติแห่งการบริการ เพื่อให้มั่นใจว่าการบริการของเรานั้นดีพอที่จะทำให้ ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับ คุณค่าจากต้นทุนที่ได้ใช้จ่ายออกไป เพื่อสร้างความผูกพันระยะยาว ซึ่งต่างก็กำหนด มิติคุณภาพการบริการ ออกเป็น 5 มิติ ได้แก่

1. สิ่งสัมผัสได้และสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangible) เช่น การมีที่จอดรถที่เพียงพอ การมีที่นั่ง สำหรับรับรองลูกค้า การมีห้องน้ำที่สะอาด
2. ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) เช่น ทุกกิจกรรมเป็นไปอย่างถูกต้องและตรงกับ วัตถุประสงค์ของการบริการนั้นในเวลาที่เหมาะสม
3. การตอบสนอง (Responsiveness) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ไม่ควรให้ลูกค้ารอนาน รวมถึงให้ ความช่วยเหลือเมื่อลูกค้าต้องการใช้บริการอย่างเร็วที่สุด
4. การสร้างความมั่นใจ (Assurance) เป็นการสร้างความมั่นใจว่าพนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้า นั้น เป็นผู้มีความรู้ความสามารถที่จะให้ความช่วยเหลือได้
5. การเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy) ต้องเข้าใจถึงปัญหา ความต้องการและการแก้ไขปัญหามาตามความต้องการที่แตกต่างกันไป และจะต้องสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น

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

ลักษณะของการบริการ

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

1. การบริการไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการนั้นต่างจากสินค้าตรงที่สินค้าสามารถจับต้องได้แต่การบริการไม่สามารถจับต้องได้ หรืออาจจะหมายความว่าบริการโดยทั่วไปมีลักษณะ ที่ค่อนข้างเป็นนามธรรม ไม่มีตัวตน ไม่มีรูปร่าง ดังนั้น จึงเป็น การยากที่จะสามารถรับรู้ถึงการบริการผ่านประสาทสัมผัส ต่าง ๆ ของเราได้ ทำให้ผู้บริโภคเกิดความเสี่ยงในการเลือกซื้อบริการนักการตลาดจึงต้องหาวิธีลดความเสี่ยงให้กับผู้บริโภคโดยการสร้าง หลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence) ซึ่งสามารถมองเห็นเป็นรูปธรรมขึ้นมา เพื่อเป็นสัญลักษณ์แทนการบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้ เช่น การผ่าตัดเป็นบริการจึงไม่สามารถจับต้องได้ ทำให้ต้องใช้การสร้างหลักฐานทางกายภาพ เช่น สถานที่ ที่สะอาด แพทย์ที่น่าเชื่อถือ มาช่วยให้เกิด ความมั่นใจในการบริการ 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 ต้องแสดงให้เห็นว่าการเลือกใช้บริการของเรานั้นคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป

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

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

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

ความสำคัญของคุณภาพการบริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย ความสำคัญของคุณภาพการบริการได้ ดังนี้

นิติพล ภูตะโชติ (2551 : 29) อ้างใน เบญจภา แจ่มเวชฉาย, (2559 : 9-10) ได้กล่าวถึง หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของงานบริการไว้ดังนี้

1) การเข้าถึงลูกค้า (Access) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการลูกค้าได้ อย่างรวดเร็ว ลูกค้าสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย ธุรกิจจึงต้องคำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ด้านทำเลที่ตั้ง สถานที่ติดต่อ เวลา ขั้นตอนของการให้บริการ ที่รวดเร็ว เพื่อไม่ให้เกิดลูกค้าต้อง เสียเวลารอนาน เพราะอาจทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเบื่อ และเปลี่ยนไปใช้บริการจากที่อื่น

2) ความพึงพอใจของลูกค้า (Satisfaction) คือเป้าหมายที่สำคัญที่สุดของการบริการ หากผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ จะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้

3) ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Expectation) เกิดขึ้นจากความแตกต่างของ ลักษณะลูกค้าแต่ละราย ซึ่งลูกค้าอาจมีความคาดหวังต่อการบริการที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้น ลูกค้าย่อมมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่แตกต่างกัน

4) การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นการบอกให้ลูกค้าได้รับทราบถึง รายละเอียดของสินค้าและบริการต่าง ๆ โดยการใช้ภาษาเพื่อให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย

5) ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ความพร้อมเป็นประสิทธิภาพของการ ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการนั้น ๆ

6) ความรู้ของผู้ให้บริการ (Knowledge and competence) ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญของผู้ให้บริการจะเป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้

7) คุณค่าของการให้บริการ (Value) คุณค่าของงานบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ลูกค้าได้รับ การบริการ กล่าวคือลูกค้าจะเกิดความรู้สึกประทับใจ และไม่เสียตายนที่จะจ่ายเงินค่าบริการ เมื่อลูกค้า ได้รับการบริการตรงตามที่คาดหวัง

8) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) หมายถึง ความมีน้ำใจของพนักงาน ความจริงใจ และรู้สึกยินดีที่จะต้อนรับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่จะได้รับ

9) ให้ความสนใจในลูกค้า (Interest) การให้ความสนใจและเอาใจใส่ต่อลูกค้านั้นเป็น สิ่งจำเป็นไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใคร ต้องดูแลเอาใจใส่เขา อย่าทำให้ลูกค้ารู้สึกถูกละเลยหรือทอดทิ้งไม่ได้รับการ เอาใจใส่จากพนักงาน

10) ความเชื่อถือได้ (Credibility) หมายถึง การที่ธุรกิจผู้ให้บริการมีการบริการที่ดี มี การได้รับรางวัล หรือการบอกต่อจากลูกค้าที่เคยมาใช้บริการ สร้างความน่าเชื่อถือโดยการบริการตาม มาตรฐานที่สม่ำเสมอ จะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและมั่นใจในบริการ

11) ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการอย่างถูกต้อง สม่ำเสมอ เทียบเท่ากับลูกค้ารายอื่น ๆ ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าจะเกิดความไว้วางใจเมื่อกลับมาใช้บริการอีก ครั้ง

12) การตอบสนองลูกค้า (Response) หมายถึงการให้บริการตอบสนองทันที เมื่อ ลูกค้าต้องการใช้บริการ หรือเมื่อเกิดปัญหาก็สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างรวดเร็ว ปัญหาต่าง ๆ ได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้อง

13) ความปลอดภัย (Security) ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความปลอดภัยในการใช้ บริการ ไม่เสี่ยง ไม่เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาภายหลัง ไม่ผิดพลาดจากการทำงานของพนักงาน ให้บริการ

14) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Understanding the Customer) ผู้ให้บริการจะต้อง ทราบว่า ลูกค้าต้องการอะไร ดังนั้นต้องค้นหาสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นมาบริการเพื่อตอบสนองความต้องการ ของลูกค้า ถ้าผู้ ให้บริการเข้าถึงความต้องการของลูกค้าและหาสิ่งที่ลูกค้าต้องการมาตอบสนองเขาได้ ก็หมายถึงความมี ประสิทธิภาพของบริการ

จิตติพร กุมภาพงษ์ (2555 : 43) ได้กล่าวไว้ว่า ความสำคัญของคุณภาพบริการ มีความจำเป็นอย่างยิ่ง สำหรับผู้ให้บริการต้องถือปฏิบัติในการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง ของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วน และยังมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับผู้ให้บริการต้องถือปฏิบัติให้กับ ผู้รับบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วน ปราศจากข้อผิดพลาดทำให้ผู้รับบริการเกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดีตอบสนองต่อความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความสำคัญของคุณภาพการบริการ หมายถึง สิ่งที่เป็นใน การปฏิบัติงานทางด้านการบริการ เนื่องจากทางด้านของผู้ให้บริการต้องบริการให้ตรงกับความต้องการและ ความคาดหวังของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ ส่วนในด้านของผู้รับบริการ ก็ได้รับการสนองความต้องการของตนอย่างถูกต้องเหมาะสม

การปฏิบัติงานที่ดีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. ความสะอาด สถานที่ทำงาน พื้นอาคาร โต๊ะ ห้องน้ำ เครื่องมือ เครื่องใช้ ซึ่งเป็น ส่วนประกอบที่ทำให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ต้องหมั่นทำความสะอาด เพื่อสร้างความ น่าเลื่อมใส ศรัทธาและดึงดูดความสนใจ

2. การตรงต่อเวลา ในการปฏิบัติหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรมาถึงก่อนเวลาเริ่มงานเพื่อเตรียมการ ปฏิบัติงานให้ทันเวลา เวลาเลิกงานก็ต้องรักษาให้ตรงเวลา ไม่ควรให้ผู้มาติดต่อ เสียเวลารอคอย และถ้ามี เหตุขัดข้องก็ต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ

3. การแต่งกาย ผู้ให้บริการต้องแต่งกายสุภาพหรือแต่งกายตามระเบียบของหน่วยงานที่วางไว้ ต้องสุภาพและสะอาด เป็นที่น่าชื่นชมแก่ผู้มาติดต่อ

4. กริยามารยาทและการต้อนรับ ควรต้อนรับผู้ให้บริการด้วยกริยามารยาทที่ดีซึ่งจะก่อให้เกิด ทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานได้ทางหนึ่ง เจ้าหน้าที่ฝ่ายติดต่อกับผู้ให้บริการจำนวนมากต้องระวังในเรื่องนี้อย่างดี

5. น้ำเสียง เจ้าหน้าที่พนักงานบางคนที่มีเสียงห้วนห้าว ต้องรู้จักใช้คำลงท้ายที่สุภาพ เช่น ครับ หรือ ค่ะ ลงท้าย จะก่อให้เกิดไมตรีแก่ผู้มาติดต่อ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาล ซึ่งได้ทำการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 130 องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 11 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดกระบี่ จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดนราธิวาส จังหวัดพังงา จังหวัดพัทลุง จังหวัดภูเก็ต จังหวัดระนอง จังหวัดสตูล จังหวัดสงขลา จังหวัดตรัง และจังหวัดยะลาโดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.61) โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.65) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.6) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 4.59) ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัย อยู่ในจังหวัดต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

สุวรรณ เพียรมานะ (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของความพึงพอใจ ความไว้วางใจ คุณภาพการ บริการ ที่มีผลต่อการบอกต่อของลูกค้าร้าน JSK พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด ตามด้วยด้านช่อง ทางการจัดจำหน่าย ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด สำหรับความไว้วางใจที่มีต่อร้าน JSK ลูกค้ามีระดับความไว้วางใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาถึงคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ มี คุณภาพในระดับมากที่สุด ตามด้วยด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านการตอบสนอง และด้านการเอาใจ ใส่ต่อลูกค้า และการบอกต่อ มีคุณภาพในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด และคุณภาพการบริการด้านการตอบสนอง ด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า มีอิทธิพลต่อการบอกต่อของ ลูกค้าร้าน JSK อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิจิตรา หล้าโรง และคณะ (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หอนงเม็ก อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เพื่อพิจารณา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในแต่ละด้านพบว่า 1) ด้านความเสมอภาค อยู่ใน ข ระดับมากที่สุด 2) ด้านความสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด 3) ด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ใน ระดับมาก 4) ด้านการดูแลเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากที่สุด 3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของความพึงพอใจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหอนงเม็ก อำเภอนองสองห้อง ดังนี้ 1) ด้านความเสมอภาค ควร ปรับปรุง เรื่องของเจ้าหน้าที่ควรใช้วาจาที่สุภาพ และเหมาะสมมากกว่านี้ร้อยละ 0.52 2) ด้านความ สม่ำเสมอ ควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการมากกว่านี้ และควรบริการด้วยความเต็มใจ ร้อยละ 0.79 3) ด้านการอำนวยความสะดวก ต้องการให้สร้างห้องน้ำเพิ่ม ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความ สะอาดบริเวณห้องน้ำ บริเวณทางเข้าด้านหน้าของโรงพยาบาลมีความคับแคบเกินไป ควรมีไฟส่อง สว่างด้านหน้าโรงพยาบาล ควรให้ความสำคัญในเรื่องของความสะอาดของเครื่องมือที่ใช้ในการรักษา ให้มากกว่านี้เครื่องมือ และอุปกรณ์ไม่เพียงพอ ทำให้ไม่สามารถรักษาผู้ป่วยในบางกรณีได้และอยากให้เพิ่มเครื่องมือ และอุปกรณ์ ให้แก่อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ร้อยละ 3.67 4) ด้านการดูแลเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำผู้ป่วยมากกว่านี้ร้อยละ 0.26

พิพัฒน์ มีเถื่อน (2562) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ฮันนี่ เวิลด์ อิเล็กทรอนิกส์ แมธิเรียลส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ พนักงานบริษัท ฮันนี่ เวิลด์ อิเล็กทรอนิกส์ แมธิเรียลส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 250 คน ซึ่งพนักงานบริษัท ฮันนี่ เวิลด์ อิเล็กทรอนิกส์ แมธิเรียลส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือด้านความมั่นคงและความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ รองลงมาคือด้านนโยบายและการบริหาร ด้านบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านรายได้และสวัสดิการและอันดับสุดท้ายคือด้านการยอมรับนับถือและความรู้สึกในผลสำเร็จ อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ อายุงาน และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาและสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2563) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหาร ส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์จำนวน 380 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป มีสถานภาพสมรส สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา / เทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกร และ มีรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์งานด้านการให้บริการรับชำระภาษี โดยภาพรวม และ รายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับ พอใจ ลำดับแรก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทาง การให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในงานด้านการให้บริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ มีความพึงพอใจในงานด้านการให้บริการการขออนุญาตก่อสร้าง โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ และมีความพึงพอใจใน งานด้านการให้บริการงานจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ พบว่า โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2563) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่า ประชาชนที่มาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี จำนวน 4,800 คน โดยค่าระดับความคิดเห็นความพึงพอใจสรุปได้ดังนี้ งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหาร จัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลองความพึงพอใจ ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 94.65 มีความ พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วน จังหวัดสระบุรี ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 อยู่ใน ระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 98.00 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วน

จังหวัดสระบุรี ในงานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา) ความพึงพอใจในการ ให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 91.12 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สระบุรีในงานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา) งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 92.42 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน จังหวัดสระบุรีในงานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ จังหวัดสระบุรี ระดับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของประชาชนต่อองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดสระบุรีในภาพรวมมีความเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่ประชาชนเฉลี่ยร้อยละ 93.11 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ

อรุณลักษณ์ รัตนพันธุ์ และคณะ (2563) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.10 สถานภาพเป็นนักศึกษา ชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 29.40 คณะครู ศาสตราจารย์ คิดเป็นร้อยละ 23.60 2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($X = 4.53$) คิดเป็นร้อยละ 90.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บริการยืม-คืน รองลงมา คือ บริการสื่อทัศนวัสดุและบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า, บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ บริการสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง, บริการวิชาการและฝึกอบรม บริการข้อมูลท้องถิ่น ตามลำดับ

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการ

การดำเนินการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของประชาชนในเขตพื้นที่ให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ที่มาใช้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งประกอบด้วย 4 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 2 การให้บริการด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ ได้จำแนกการศึกษาออกเป็น 5 ส่วนประกอบด้วย

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรได้แก่ บุคคลที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ที่มาใช้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งประกอบด้วย 4 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 2 การให้บริการด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก จำนวนทั้งสิ้น 8,370 คน

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ศึกษากลุ่มตัวอย่างที่แทนจำนวนประชากรทั้งหมดของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ที่มาใช้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งประกอบด้วย 4 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 2 การให้บริการด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก จำนวน 420 ราย โดยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ เป็นแบบสอบถามที่ผู้สำรวจสร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบ (Check list)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก เป็นแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นการให้บริการ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) แต่ละด้าน มี 5 ตัวเลือก แสดงให้เห็นถึงระดับความต้องการของผู้ถูกสัมภาษณ์

ส่วนที่ 3 ได้ให้คำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นในการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการขอความร่วมมือจากผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก รวมทั้งสิ้น 420 ชุด ซึ่งได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และส่งกลับคืนจำนวน 420 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

เกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับมา
2. คำนวณค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยแปลงค่าความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามมาตราส่วน (ประมาณค่า 5 ระดับ) นำมาหาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละหัวข้อ (ความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ, 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) การวัดการกระจายด้วยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรปรวน เป็นที่นิยมใช้กันมากที่สุด มีลักษณะคล้ายกับส่วนเบี่ยงเบนเฉลี่ยมาก ปรับปรุงโดยการยกกำลังสองผลต่างระหว่างคะแนน กับค่าเฉลี่ยของข้อมูลชุดนั้น แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย เขียนสัญลักษณ์แทนด้วย S

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ลำดับการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้สำรวจได้จัดลำดับการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่าง 420 ฉบับ โดยวัดความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งประกอบด้วย 4 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 2 การให้บริการด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ซึ่งในแต่ละงานบริการได้วัดผลความพึงพอใจออกเป็นรายด้าน โดยแบ่งการนำเสนอแต่ละภารกิจ

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน การศึกษา และอาชีพ แสดงค่าสถิติเป็นร้อยละ (ดังตารางที่ 4.1)
2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ วิเคราะห์โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) (ดังตารางที่ 4.2 – 4.5)
3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิเคราะห์โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) (ดังตารางที่ 4.6 – 4.9)
4. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก วิเคราะห์โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) (ดังตารางที่ 4.10 – 4.13)
5. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการวิเคราะห์โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) (ดังตารางที่ 4.14 – 4.17)
6. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจรายด้านของแต่ละภารกิจ วิเคราะห์โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) (ดังตารางที่ 4.18 – 4.21)
7. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจรายภารกิจ วิเคราะห์โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) (ดังตารางที่ 4.22)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างแสดงผลได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	192	45.71
หญิง	228	54.29
รวม	420	100
2. อายุ		
อายุต่ำกว่า 20 ปี	25	5.95
อายุระหว่าง 20-29 ปี	36	8.57
อายุระหว่าง 30-39 ปี	40	9.53
อายุระหว่าง 40-49 ปี	85	20.24
อายุระหว่าง 50-59 ปี	136	32.38
อายุ 60 ปี ขึ้นไป	98	23.33
รวม	420	100.00
3. สถานภาพ		
โสด	97	23.10
สมรส	253	60.24
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	70	16.66
รวม	420	100.00
4. รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่า 5,000 บาท	113	26.90
รายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท	147	35.00
รายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท	89	21.19
รายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท	25	5.95
รายได้ 20,001 บาท ขึ้นไป	46	10.96
รวม	420	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
5. การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	144	34.29
ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	112	26.67
ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	97	23.10
ระดับปริญญาตรี	43	10.23
ระดับสูงกว่าปริญญาตรี	24	5.71
รวม	420	100.00
6. อาชีพ		
เกษตรกร	194	46.19
พนักงาน/ลูกจ้าง	96	22.86
รับราชการ	46	10.95
ค้าขาย	57	13.57
นักเรียน/นักศึกษา	27	6.43
รวม	420	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุดจำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 54.29 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เป็นเพศชายจำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 45.71 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีอายุระหว่าง 50-59 ปี มากที่สุด จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 32.38 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ลำดับรองลงมา มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 และผู้มีอายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 20.24 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีสถานภาพสมรสมากที่สุด จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 60.24 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด สถานภาพโสดจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 23.10 และสถานหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 16.66 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีรายได้น้อยกว่า 5,000-10,000 บาท มากที่สุด จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีรายได้ระหว่าง 5,000 บาท จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 26.90 และมีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาทขึ้นไป จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 21.19 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มากที่สุด จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 34.29 ลำดับรองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 และมีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส. จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 23.10 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีอาชีพเกษตรกร มากที่สุด จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 46.19 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ลำดับรองลงมา เป็นพนักงาน/ลูกจ้าง จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 22.86 และอาชีพค้าขาย จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 13.57 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ผลการวิเคราะห์ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแยกรายละเอียดรายการกิจ ดังตารางต่อไปนี้
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านกระบวนการ
 ขั้นตอนการให้บริการของงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ ระเบียบ ข้อปฏิบัติ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการรับทราบอย่างทั่วถึง	4.93	0.25	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการติดต่อ/ประสานงานเพื่อให้การช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย	4.88	0.32	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบไม่ซับซ้อน	4.93	0.24	มากที่สุด
4. การให้การช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัยเป็นไปตามสภาพปัญหาของแต่ละพื้นที่	4.97	0.18	มากที่สุด
5. มีความพร้อมในการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัยตลอดเวลา ทันทีที่เกิดเหตุ	4.84	0.36	มากที่สุด
ภาพรวม	4.90	0.17	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนจิก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่การให้การช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัยเป็นไปตามสภาพปัญหาของแต่ละพื้นที่ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.97) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ ระเบียบ ข้อปฏิบัติ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการรับทราบอย่างทั่วถึง และมีขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบไม่ซับซ้อน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.93) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่ความรวดเร็วในการติดต่อ/ประสานงานเพื่อให้การช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านกระบวนการ
 ขั้นตอนการให้บริการของงานด้านการศึกษา

กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.95	0.25	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.90	0.32	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ	4.94	0.24	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับ ก่อนหลัง	4.83	0.37	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ	4.83	0.38	มากที่สุด
ภาพรวม	4.89	0.19	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.95) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.94) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจความรวดเร็วในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม

กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. มีประชาสัมพันธ์ ระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการสังคม เช่น เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	4.94	0.24	มากที่สุด
2. การรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์ เป็นไปตามระเบียบ	4.86	0.34	มากที่สุด
3. มีบริการเบิกจ่ายเงินที่หลากหลายเช่น นำไปมอบให้ที่บ้าน มารับที่ส่วนราชการ โอนผ่านธนาคาร เป็นต้น	4.93	0.27	มากที่สุด
4. ระยะเวลาในการให้บริการที่รวดเร็ว เหมาะสม และชัดเจน	4.92	0.26	มากที่สุด
5. มีการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.87	0.33	มากที่สุด
ภาพรวม	4.90	0.17	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีประชาสัมพันธ์ ระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการสังคม เช่น เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.94) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีบริการเบิกจ่ายเงินที่หลากหลายเช่น นำไปมอบให้ที่บ้าน มารับที่ส่วนราชการ โอนผ่านธนาคาร เป็นต้น ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.93) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่ระยะเวลาในการให้บริการที่รวดเร็ว เหมาะสม และชัดเจน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.92)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข

กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลนัดหมายล่วงหน้าแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง	4.93	0.25	มากที่สุด
2. การดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับสาธารณสุขมีความต่อเนื่องและเหมาะสม	4.87	0.33	มากที่สุด
3. มีการติดตามและประเมินผลด้านสุขภาพของผู้เข้ารับบริการ	4.94	0.23	มากที่สุด
4. กำหนดเวลานัดหมายชัดเจน ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้	4.97	0.17	มากที่สุด
5. มีความพร้อมทางด้านข้อมูล เอกสาร และการประชาสัมพันธ์การให้บริการ	4.85	0.35	มากที่สุด
ภาพรวม	4.91	0.16	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่กำหนดเวลานัดหมายชัดเจน ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.97) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการติดตามและประเมินผลด้านสุขภาพของผู้เข้ารับบริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.94) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลนัดหมายล่วงหน้าแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.93)

ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแยกรายละเอียดรายการกิจ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย	4.76	0.42	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้บริการอย่างสุภาพ	4.88	0.32	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคนอย่างเท่าเทียม	4.82	0.40	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ	4.88	0.40	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.90	0.35	มากที่สุด
ภาพรวม	4.84	0.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพ และเจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) และกลุ่มตัวอย่างมีความ พึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคนอย่างเท่าเทียม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านการศึกษา

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถาม แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมและชัดเจน	4.85	0.39	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ / อธิบายคดี / วาจาสุภาพ	4.91	0.29	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคนอย่างเท่าเทียม	4.89	0.31	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม	4.88	0.32	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.89	0.31	มากที่สุด
ภาพรวม	4.88	0.18	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ / อธิบายคดี / วาจาสุภาพ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคนอย่างเท่าเทียม และเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) และกลุ่มตัวอย่างมีความ พึงพอใจเจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถาม แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมและชัดเจน	4.82	0.38	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ / อธิบายคดี / วาจาสุภาพ	4.89	0.30	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคนอย่างเท่าเทียม	4.85	0.36	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม	4.90	0.29	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.87	0.34	มากที่สุด
ภาพรวม	4.86	0.23	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) โดยกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ / อธิยาศยดี / วาจาสุภาพ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านสาธารณสุข

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถาม แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมและชัดเจน	4.81	0.39	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ / อธิยาศยดี / วาจาสุภาพ	4.92	0.26	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคนอย่างเท่าเทียม	4.86	0.35	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม	4.91	0.30	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.92	0.26	มากที่สุด
ภาพรวม	4.88	0.19	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ / อธิยาศยดี / วาจาสุภาพ และเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.92) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคนอย่างเท่าเทียม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86)

ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแยกรายละเอียดรายการกิจ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการของงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

สิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์จุดบริการ หรือช่องทางการติดต่อขอรับบริการอย่างชัดเจน	4.78	0.41	มากที่สุด
2. ความเพียงพอและทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้ความช่วยเหลือสำหรับผู้รับบริการ	4.85	0.36	มากที่สุด
3. การวางระบบความปลอดภัยในขณะเข้าช่วยเหลือในพื้นที่เกิดเหตุ	4.91	0.28	มากที่สุด
4. มีบริการหน่วยปฐมพยาบาลฉุกเฉินในระหว่างให้ความช่วยเหลือบรรเทา สาธารณภัยแก่ผู้ประสบภัย	4.83	0.38	มากที่สุด
5. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่กล่องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม	4.85	0.35	มากที่สุด
ภาพรวม	4.84	0.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการของงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่การวางระบบความปลอดภัยในขณะเข้าช่วยเหลือในพื้นที่เกิดเหตุ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่ความเพียงพอและทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้ความช่วยเหลือสำหรับผู้รับบริการ และมีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีบริการหน่วยปฐมพยาบาลฉุกเฉินในระหว่างให้ความช่วยเหลือ บรรเทา สาธารณภัยแก่ผู้ประสบภัย ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการของงานด้านการศึกษา

สิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย และเพียงพอแก่ผู้รับบริการ	4.85	0.35	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สำหรับผู้รับบริการ	4.82	0.38	มากที่สุด
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่จอดรถ	4.91	0.28	มากที่สุด
4. มีบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน	4.88	0.32	มากที่สุด
5. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.87	0.33	มากที่สุด
ภาพรวม	4.86	0.16	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจใน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการของงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่จอดรถ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการจัดให้มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

สิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย และเพียงพอแก่ผู้รับบริการ	4.76	0.42	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ ได้แก่ปากกา น้ำยาลบคำผิด	4.84	0.38	มากที่สุด
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ที่จอดรถ	4.90	0.31	มากที่สุด
4. มีบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน	4.91	0.29	มากที่สุด
5. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.83	0.38	มากที่สุด
ภาพรวม	4.84	0.22	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) โดยกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจมีบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ที่จอดรถ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) และกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจที่ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ ได้แก่ปากกา น้ำยาลบคำผิด ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข

สิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย และเพียงพอกับผู้รับบริการ	4.85	0.35	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สำหรับผู้รับบริการ	4.87	0.33	มากที่สุด
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ที่จอดรถ	4.94	0.23	มากที่สุด
4. มีบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน	4.91	0.29	มากที่สุด
5. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.87	0.33	มากที่สุด
ภาพรวม	4.88	0.18	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) โดยกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ที่จอดรถ ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.94) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สำหรับผู้รับบริการ และมีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87)

ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการแยกรายละเอียดรายการกิจ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. มีช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ ป้าย เว็บไซต์	4.87	0.34	มากที่สุด
2. มีการให้ข้อมูลสื่อสังคมออนไลน์ เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง ชัดเจน	4.84	0.37	มากที่สุด
3. มีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์	4.90	0.31	มากที่สุด
4. มีช่องทางร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย	4.91	0.29	มากที่สุด
5. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท	4.84	0.37	มากที่สุด
ภาพรวม	4.87	0.22	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีช่องทางร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ ป้าย เว็บไซต์ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87)

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านการศึกษา

ช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. มีช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ ป้าย เว็บไซต์	4.81	0.39	มากที่สุด
2. มีการให้ข้อมูลสื่อสังคมออนไลน์ เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง ชัดเจน	4.92	0.27	มากที่สุด
3. มีช่องทางการให้บริการที่สะดวก แบ่งการบริการที่ชัดเจน ไม่คับแคบ	4.86	0.35	มากที่สุด
4. มีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์	4.90	0.32	มากที่สุด
5. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท	4.86	0.36	มากที่สุด
ภาพรวม	4.86	0.23	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการให้ข้อมูลสื่อสังคมออนไลน์ เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง ชัดเจน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.92) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีช่องทางการให้บริการที่สะดวก แบ่งการบริการที่ชัดเจน ไม่คับแคบและช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86)

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. มีช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ ป้าย เว็บไซต์	4.80	0.40	มากที่สุด
2. มีการให้ข้อมูลสื่อสังคมออนไลน์ เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง ชัดเจน	4.92	0.27	มากที่สุด
3. มีช่องทางการให้บริการที่สะดวก แบ่งการบริการที่ชัดเจน ไม่คับแคบ	4.90	0.30	มากที่สุด
4. มีช่องทางร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย	4.91	0.28	มากที่สุด
5. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท	4.91	0.29	มากที่สุด
ภาพรวม	4.88	0.18	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) โดยกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจที่มีการให้ข้อมูลสื่อสังคมออนไลน์ เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง ชัดเจน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.92) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีช่องทางร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย และช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีช่องทางการให้บริการที่สะดวก แบ่งการบริการที่ชัดเจน ไม่คับแคบ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90)

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข

ช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. มีช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ ป้าย เว็บไซต์	4.90	0.30	มากที่สุด
2. มีการให้ข้อมูลสื่อสังคมออนไลน์ เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง ชัดเจน	4.90	0.30	มากที่สุด
3. มีช่องทางการให้บริการที่สะดวก แบ่งการบริการที่ชัดเจน ไม่คับแคบ	4.91	0.29	มากที่สุด
4. มีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์	4.95	0.21	มากที่สุด
5. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท	4.90	0.30	มากที่สุด
ภาพรวม	4.91	0.17	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.95) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจที่มีช่องทางการให้บริการที่สะดวก แบ่งการบริการที่ชัดเจน ไม่คับแคบ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ บ้าย เว็บไซต์ มีการให้ข้อมูลสื่อสังคมออนไลน์ เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง ชัดเจน และช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายงานบริการ

ผลการวิเคราะห์แยกรายละเอียดรายการกิจ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.90	0.17	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.23	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.20	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.87	0.22	มากที่สุด
ภาพรวม	4.86	0.15	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ต่อการให้บริการของงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84)

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานด้านการศึกษา

การให้บริการของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.89	0.19	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.18	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.16	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.23	มากที่สุด
ภาพรวม	4.87	0.14	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนจิก ต่อการให้บริการของงานด้านการศึกษา ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86)

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจรายด้าน ของประชาชน

ต่อการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.90	0.17	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.23	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.22	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.88	0.18	มากที่สุด
ภาพรวม	4.87	0.15	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนจิก ต่อการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84)

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจรายด้าน ของประชาชน

ต่อการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข

การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.91	0.16	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.19	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	0.18	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.91	0.17	มากที่สุด
ภาพรวม	4.89	0.12	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ต่อการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88)

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก รายการกิจ

ภารกิจ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.86	0.15	มากที่สุด
2. การให้บริการของงานด้านการศึกษา	4.87	0.14	มากที่สุด
3. การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	4.87	0.15	มากที่สุด
4. การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข	4.89	0.12	มากที่สุด
ภาพรวม	4.87	0.16	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างสำหรับ การให้บริการทั้ง 4 ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) รองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของงานด้านการศึกษา และการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของงานด้านทะเบียน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82)

บทที่ 5

สรุปผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก โดยวัดความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งประกอบด้วย 4 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 2 การให้บริการด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และ ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ซึ่งในแต่ละภารกิจได้วัดผลความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

การดำเนินการในการสำรวจครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan ประกอบด้วย 4 ภารกิจ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 420 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ เป็นแบบสอบถามที่ผู้สำรวจสร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ จำนวน 6 ข้อ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก เป็นแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า ซึ่งผู้สำรวจสร้างขึ้นตามวิธีการสร้างเครื่องมือของ Likert ชนิด 5 ตัวเลือก แสดงให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจของผู้ถูกสัมภาษณ์ จำนวน 20 ข้อ และ ส่วนที่ 3 ได้ให้คำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นในการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้าน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการสำรวจ

ผลของการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวนำมาสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล

การให้บริการ 4 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 2 การให้บริการด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข

จากการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุดจำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 54.29 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีอายุระหว่าง 50-59 ปี มากที่สุด จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 32.38 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีสถานภาพสมรสมากที่สุด จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 60.24 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีรายได้ระหว่าง 5,000-10,000 บาท มากที่สุด จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มากที่สุด จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 34.29 มีอาชีพเกษตรกร มากที่สุด จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 46.19 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ได้รับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) โดยเมื่อพิจารณาในรายงานบริการได้ผลความพึงพอใจเรียงตามลำดับดังนี้

2.1 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) โดยกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจที่กำหนดเวลานัดหมายชัดเจน ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.97)

2.2 การให้บริการของงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่การให้การช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัยเป็นไปตามสภาพปัญหาของแต่ละพื้นที่ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.97)

2.3 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีประชาสัมพันธ์ ระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง กับสวัสดิการสังคม เช่น เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.94)

2.4 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.95)

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ได้รับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) โดยเมื่อพิจารณาในรายการกิจ ได้ผลความพึงพอใจเรียงตามลำดับ ดังนี้

3.1 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ได้รับความพึงพอใจ ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ / อธิยาศัยดี / วาจาสุภาพ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91)

3.2 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ / อธิยาศัยดี / วาจาสุภาพ และเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.92)

3.3 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) โดยกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90)

3.4 การให้บริการของงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90)

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก ได้รับความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) โดยเมื่อพิจารณาในรายการกิจ ได้ผลความพึงพอใจเรียงตามลำดับ ดังนี้

4.1 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) โดยกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ที่จอดรถ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.94)

4.2 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่จอดรถ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91)

4.3 การให้บริการของงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่การวางระบบความปลอดภัยในขณะเข้าช่วยเหลือในพื้นที่เกิดเหตุ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91)

4.4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) โดยกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจมีบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91)

5. ด้านช่องทางการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก ได้รับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) โดยเมื่อพิจารณาในรายการกิจ ได้ผลความพึงพอใจเรียงตามลำดับ ดังนี้

5.1 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.95)

5.2 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) โดยกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจที่มีการให้ข้อมูลสื่อสังคมออนไลน์ เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง ชัดเจน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.92)

5.3 การให้บริการของงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีช่องทางร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91)

5.4 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ได้รับความพึงพอใจ ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการให้ข้อมูลสื่อสังคมออนไลน์ เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง ชัดเจน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.92)

6. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายการกิจ

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก ได้รับความพึงพอใจในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) โดยเมื่อพิจารณาในรายการกิจ ได้ผลความพึงพอใจเรียงตามลำดับ ดังนี้

6.1 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91)

6.2 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89)

6.3 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90)

6.4 การให้บริการของงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90)

ข้อเสนอแนะ

จากผลการสำรวจ พบว่า การให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก ในทุกด้าน มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เพื่อเป็นการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก ตรงกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น ผู้สำรวจขอเสนอแนะตามรายด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก เพื่อให้ประชาชนที่ใช้บริการได้รับประโยชน์สูงสุด มีขั้นตอนในการสำรวจความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนที่ชัดเจน เพื่อที่จะได้ทราบปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างแท้จริง และหาแนวทางแก้ไขปัญหาดัง ๑ ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม การบริการงาน เกี่ยวกับขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการควรจัดทำแผนผังแสดงขั้นตอน ของงานภารกิจต่าง ๆ ติดผนังที่ชัดเจนและหรือมีเอกสารแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีการจัด บัตรคิวเพื่อความสะดวก นอกจากนั้น ควรมีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายทุกวัน และปรับปรุง คุณภาพของการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายให้ชัดเจนเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ที่ องค์การบริหารส่วนตำบลจัดขึ้นให้ทั่วถึง ทุกวัน และควรปรับปรุงคุณภาพของการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายให้ชัดเจน

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด เจ้าหน้าที่ที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ / อธิยาศยดี / วาจา สุภาพ มีการติดตามและประเมินผลโครงการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคนอย่างเท่าเทียม เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้ให้บริการคำแนะนำแก่ประชาชนด้วยความถูกต้องและเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีหน้าที่อำนวยความสะดวกประชาชนที่เข้ามาใช้บริการอย่างสุภาพ ไม่ว่า เป็นจะเป็นเรื่องการรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การป้องกันและระงับโรคติดต่อ การส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ คุ่มครอง ดูแล และบำรุงรักษา ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การบำรุงรักษาศิลป จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น โดยการพูดคุยอย่างสุภาพ ทักทาย และยิ้มแย้มแจ่มใสกับประชาชนที่มาใช้บริการ

ให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ให้คำปรึกษา คำแนะนำให้มากขึ้นเพราะบางอย่างยังไม่ เข้าใจ ต้องเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการในกรณีที่มีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก เพื่อให้ประชาชนที่ใช้บริการได้รับประโยชน์สูงสุดควรมีการปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้ดีขึ้นกว่าเดิม เช่น สถานที่มีความสะอาด ระเบียบเรียบร้อย การจัดที่นั่งสำหรับผู้ใช้บริการมีความเหมาะสม เพื่อนำไปปรับปรุงการทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ควรขยายสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลให้ใหญ่ขึ้นให้เพียงพอต่อผู้ที่มาใช้บริการ แยกการให้บริการแต่ละประเภทให้ชัดเจน ป้ายบอกทางควรเพิ่มขนาดตัวหนังสือให้ใหญ่ขึ้น และติดไว้ ให้สูง ๆ มองเห็นได้ชัดเจน ความเพียงพอของที่นั่งคอยรับบริการ เน้นการรักษาความสะอาดของ ห้องน้ำ เพื่อให้ถูกสุขลักษณะและควรเพิ่มที่จอดรถให้มีความเพียงพอต่อประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ

4. ด้านช่องทางการให้บริการ เพื่อให้ประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการโดยเฉพาะการรับโทรศัพท์สายด่วนแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย ต้องมีการเพิ่มช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย มีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ มีการให้ข้อมูล เอกสารเผยแพร่ ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็วมีความเหมาะสมกับกิจกรรมที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก ได้จัดขึ้น