



องค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง

อ.เดชอุดม จ.อุบลราชธานี

รายงานผลการสำรวจและประเมินผล
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ประจำปีงบประมาณ 2564



คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
โดย ผศ.ดร.หทัยรัตน์ ควารู้ดี และคณะ

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง โดยวัดความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งประกอบด้วย 6 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี และภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และภารกิจที่ 6 การให้บริการของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างซึ่งในแต่ละภารกิจได้วัดผลความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

การดำเนินการในการสำรวจครั้งนี้ ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan จากจำนวนประชากร 6,741 คน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 375 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการประจำปีงบประมาณ 2564 สรุปได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 6 ภารกิจ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุขในภาพรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88)

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านการศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษาในภาพรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91)

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในภาพรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91)

4. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านรายได้หรือภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีในภาพรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90)

5. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุดคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการ ที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90)

6. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภทในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90)

7. สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 6 ภารกิจ /คะแนน และการแปลค่า

องค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง ได้รับความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.20% คะแนนที่ได้ 10 คะแนน โดยเมื่อพิจารณาในรายการกิจ ได้ผลความพึงพอใจเรียงตามลำดับ ดังนี้

7.1 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.40% คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

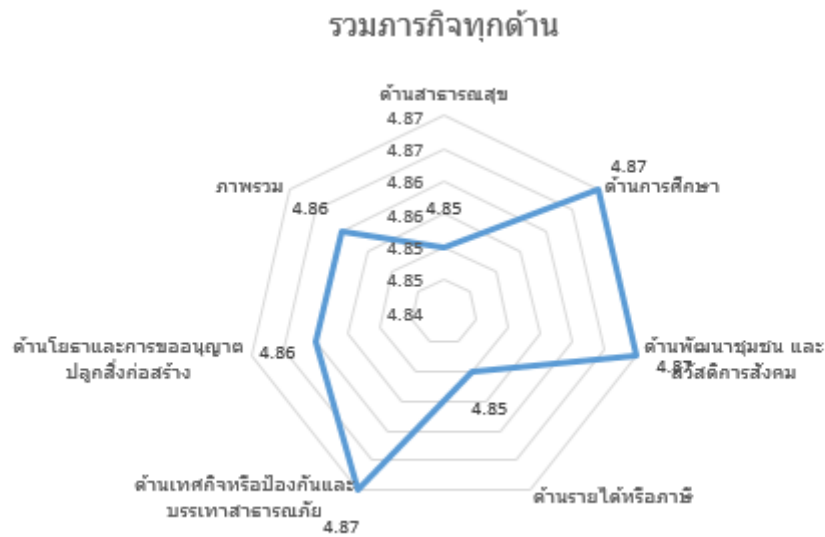
7.2 การให้บริการของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.20 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

7.3 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี และด้านสาธารณสุข ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.80% คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

ดังจะแสดงข้อมูลในตาราง ต่อไปนี้

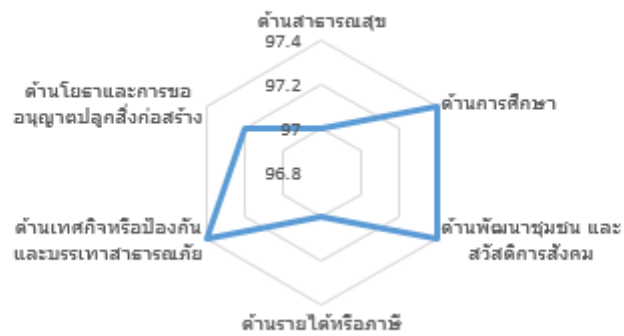
ตารางแสดงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทุกภารกิจ/คะแนนและการแปลค่า

ที่	ภารกิจ	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ			
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนน	การแปลค่า
1	งานด้านสาธารณสุข	4.85	97.00	10	มากที่สุด
2	งานด้านการศึกษา	4.87	97.40	10	มากที่สุด
3	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.87	97.40	10	มากที่สุด
4	งานด้านรายได้หรือภาษี	4.85	97.00	10	มากที่สุด
5	งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.87	97.40	10	มากที่สุด
6	งานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.86	97.20	10	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 6 ภารกิจ		4.86	97.20	10	มากที่สุด



แผนภาพ แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 6 ภารกิจ

รวมภารกิจทุกด้าน



แผนภาพ แสดงค่าเฉลี่ยร้อยละระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 6 ภารกิจ

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญแผนภูมิ	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	4
ความสำคัญของการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
กรอบแนวคิดของการวิจัย	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	20
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน	35
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	38
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	44
บทที่ 3 วิธีดำเนินการ	49
ขอบเขตงานของการวิจัย	49
ประชากรกลุ่มตัวอย่าง	50
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	51
การเก็บรวบรวมข้อมูล	51
เกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูล	52
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	52
เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ	53
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55
ลำดับแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของตัวอย่าง	56
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	62

สารบัญ

	หน้า
-งานด้านสาธารณสุข	63
-งานด้านการศึกษา	65
-งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	67
-งานด้านรายได้หรือภาษี	69
-งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	71
-งานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	73
-การให้บริการทั้ง 6 ภารกิจ	75
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ	77
สรุปผลการสำรวจ	78
ข้อเสนอแนะ	83
บรรณานุกรม	85
ภาคผนวก	89
ภาพถ่ายการลงพื้นที่เก็บข้อมูล	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย SPSS	
ตัวอย่างแบบสอบถาม	

สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	56
ตารางที่ 4.2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ของงานด้านสาธารณสุข	63
ตารางที่ 4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ของงานด้านการศึกษา	65
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ของงานด้านรายได้หรือภาษี	67
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	69
ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	71
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	73
ตารางที่ 4.8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ในการให้บริการ รายการกิจ	75
ตารางที่ 5.1	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 6 รายการกิจ /คะแนน และการ แปลค่า	81

สารบัญแผนภูมิ

	หน้า
แผนภูมิที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการสำรวจ	7
ตารางที่ 2.2 องค์ประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพ	38

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 4.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	58
ภาพที่ 4.2	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	59
ภาพที่ 4.3	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	59
ภาพที่ 4.4	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้	60
ภาพที่ 4.5	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา	61
ภาพที่ 4.6	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	61
ภาพที่ 4.7	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจรายด้านของงานด้านสาธารณสุข	64
ภาพที่ 4.8	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจรายด้านของงานด้านการศึกษา	66
ภาพที่ 4.9	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจรายด้านของงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	68
ภาพที่ 4.10	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจรายด้านของงานด้านรายได้หรือภาษี	70
ภาพที่ 4.11	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจรายด้านของงานด้านเทศกิจหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย	72
ภาพที่ 4.12	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจรายด้านของงานด้านโยธาและการขอ อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	74
ภาพที่ 4.13	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทุกภารกิจ	76
ภาพที่ 5.1	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 6 ภารกิจ	82
ภาพที่ 5.2	ค่าเฉลี่ยร้อยละระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 6 ภารกิจ	82

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้กำหนดให้มีการกระจายอำนาจการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยรับผิดชอบดูแลและพัฒนาท้องถิ่นของตนเองให้เจริญก้าวหน้าและตรงตามความต้องการของสมาชิกในท้องถิ่น ซึ่งจะส่งผลให้การปกครองระบอบประชาธิปไตยมีการพัฒนามากยิ่งขึ้น โครงสร้างการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินจึงกำหนดอำนาจ หน้าที่ และการกำกับดูแล ท้องถิ่นให้อยู่ในการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ขณะเดียวกันการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หมายถึง การแบ่งแยกหน่วยการปกครองออกจากส่วนกลาง โดยให้องค์กรที่จัดขึ้นในท้องถิ่นหรือ องค์กรปกครองท้องถิ่นมีอิสระในการดำเนินกิจการภายในท้องถิ่นของตนได้เพื่อให้ประชาชนใน ท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง รวมทั้งแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการบริหารและบริการ ประชาชน (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น) เพื่อนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าโดยอาศัยสร้างมิติใหม่กับราชการไทย องค์กรบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการขึ้นต่อกระทรวงมหาดไทย โดยมี นายกองค้การบริหารส่วนตำบลเป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติคอยควบคุมตรวจสอบการทำงาน พิจารณาให้ความเห็นชอบข้อบัญญัติขององค์กรบริหารส่วนตำบลออกมามีบังคับใช้ภายในเขตขององค์กรบริหารส่วนตำบล ภายใต้ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ ในปัจจุบันนี้ รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่าง ๆ ขยายขอบเขต และปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ของกรมการปกครอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึง และเป็นการประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในระหว่างประชาชนกับข้าราชการ ซึ่งข้าราชการจะต้องคำนึงถึงประชาชน และต้องสำรวจตัวเองด้วยว่าในการปฏิบัติราชการในฐานะที่เป็นข้าราชการซึ่งมีภารกิจในการให้บริการประชาชน ได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือไม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ข้าราชการยังมีบทบาทใหม่ในเรื่องการแก้ปัญหาของประเทศชาติที่กำลังประสบอยู่ คือปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจ ฯลฯ เพราะฉะนั้นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการกับประชาชนจึงเป็นเรื่องที่เราจะต้องให้ความสำคัญอย่างมากและต้องพยายามดำเนินการทุกวิถีทางที่จะให้การทำงานของราชการ และการบริหารงานของส่วนราชการเป็นการบริหารงานที่จะสามารถเพิ่มพูนประสิทธิภาพ เพิ่มพูนคุณภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ (อนงค์นาฏ แก้วไพฑูริย์, 2554 : 45-47) นอกจากนี้ ความรับผิดชอบ (Accountability) ของรัฐต่อประชาชนแล้ว รัฐยังต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับซึ่งการปฏิบัติ

หน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของรัฐ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2564)

ดังนั้นการแก้ไขปัญหาและการสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น เดิมเป็นการพิจารณาจากส่วนกลางซึ่งเป็นการคิดแบบเดียวกันทั่วประเทศโดยไม่ได้คำนึงถึงมุมมองความแตกต่างในด้านพื้นที่ภูมิประเทศ วัฒนธรรม ภูมิปัญญา สภาพของปัญหาที่มีปัจจัยต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน และขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น แต่ปัจจุบันรัฐได้มีการกระจายอำนาจการปกครองโดยสนับสนุนส่งเสริมให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เองตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560รวมทั้งได้มอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเอง และจัดตั้งบริการสาธารณะบางประการเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ดังที่ได้กำหนดไว้ในมาตรา 250 และมาตรา 249 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการดำเนินนโยบายการปกครอง การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง อย่างอิสระตามขอบเขตของกฎหมาย ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและความต้องการของตนเองภายใต้กรอบความคิดที่ว่าไม่มีองค์กรราชการใดที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดอยู่กับปัญหาความต้องการมากที่สุด ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงนับว่าเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้ง จากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่น ส่วนการเปลี่ยนแปลงของสังคมและการพัฒนาองค์กรทางด้านธุรกิจก่อให้เกิดการแข่งขันการบริการมากขึ้น ทำให้องค์กรภาครัฐเกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการให้บริการเช่น การปฏิรูประบบราชการที่มุ่งเน้นยกระดับความสามารถของภาคราชการให้มีประสิทธิภาพคล่องตัวและ เป็นกลไกสำคัญในการนำนโยบายของรัฐไปสู่การปฏิบัติอย่างแท้จริง มีการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์และเปลี่ยนแปลงทัศนคติวัฒนธรรมการทำงานของข้าราชการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ประชาชนมีความสุขในการดำรงชีวิต และหนึ่งในหลายปัจจัยที่สำคัญก็คือการให้บริการสาธารณะ ซึ่งสภาพการณ์ในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทำให้องค์กรต่าง ๆ มีการพัฒนาการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ เพื่อตอบรับการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกประเทศ ในองค์กรทางด้านธุรกิจนับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญ เนื่องจากการสร้างความพึงพอใจทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อและซื้อซ้ำ รวมถึงการมีความภาคภูมิใจต่อตราผลิตภัณฑ์ซึ่งส่งผลกำไรระยะยาวที่ดีทั้งนี้การสร้าง ความพึงพอใจในการบริการ จำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการควบคู่กับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยการสำรวจและตรวจสอบความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการในกระบวนการบริการและการจัดการงานบริการเพื่อกำหนดเป้าหมาย ทิศทางและกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องของการให้บริการที่เกิดขึ้นในระบบบริการลดน้อยลง และนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรบริการ ในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ (บุบผา น้อยสง่างาม, 2556 : 5)

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

องค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง บริหารงานโดยเห็นถึงความสำคัญของประเมินคุณภาพงาน ในด้านการให้บริการจึงเห็นควรให้มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เป็นผู้ดำเนินการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง อำเภอเดชอุดม จังหวัด อุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งประกอบด้วย 6 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และ ภารกิจที่ 6 การให้บริการของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เพื่อจะได้นำผลของการประเมินไปพัฒนากระบวนการขั้นตอนในการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อศึกษาและประเมินความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่ให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลคำครั่ง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานีประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งประกอบด้วย 6 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ภารกิจที่ 5 การให้บริการของ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และภารกิจที่ 6 การให้บริการของงานด้านโยธาและ การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการศึกษานี้จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่ให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลคำครั่ง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานีประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งประกอบด้วย 6 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ภารกิจที่ 5 การให้บริการของ

งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และภารกิจที่ 6 การให้บริการของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผลการศึกษาที่ได้สามารถนำไปปรับปรุงคุณภาพการบริหารงาน การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง ให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาคำพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ หมายถึงการศึกษาระดับความรู้สึกหรือทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ประกอบด้วย 6 ภารกิจ คือ

- ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข
 - ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการศึกษา
 - ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี
 - ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
 - ภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และ
 - ภารกิจที่ 6 การให้บริการของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- การศึกษาคำพึงพอใจของแต่ละกิจกรรม/โครงการจะศึกษาใน 6 ประเด็นดังนี้

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

1. ประชากรและตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ บุคคลที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานีประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งประกอบด้วย 6 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกัน

บรรเทาสาธารณภัย และภารกิจที่ 6 การให้บริการของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (ข้อมูลตามโครงการปีงบประมาณ 2564) จำนวน 6,741 คน

1.2 ตัวอย่าง ได้แก่ บุคคลที่มาใช้บริการใน 6 ภารกิจ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งประกอบด้วย 6 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และภารกิจที่ 6 การให้บริการของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 375 ราย ซึ่งผู้สำรวจได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ คือ บุคคลที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งประกอบด้วย 6 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และภารกิจที่ 6 การให้บริการของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้แก่

2.1.1 ตัวแปรเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่

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

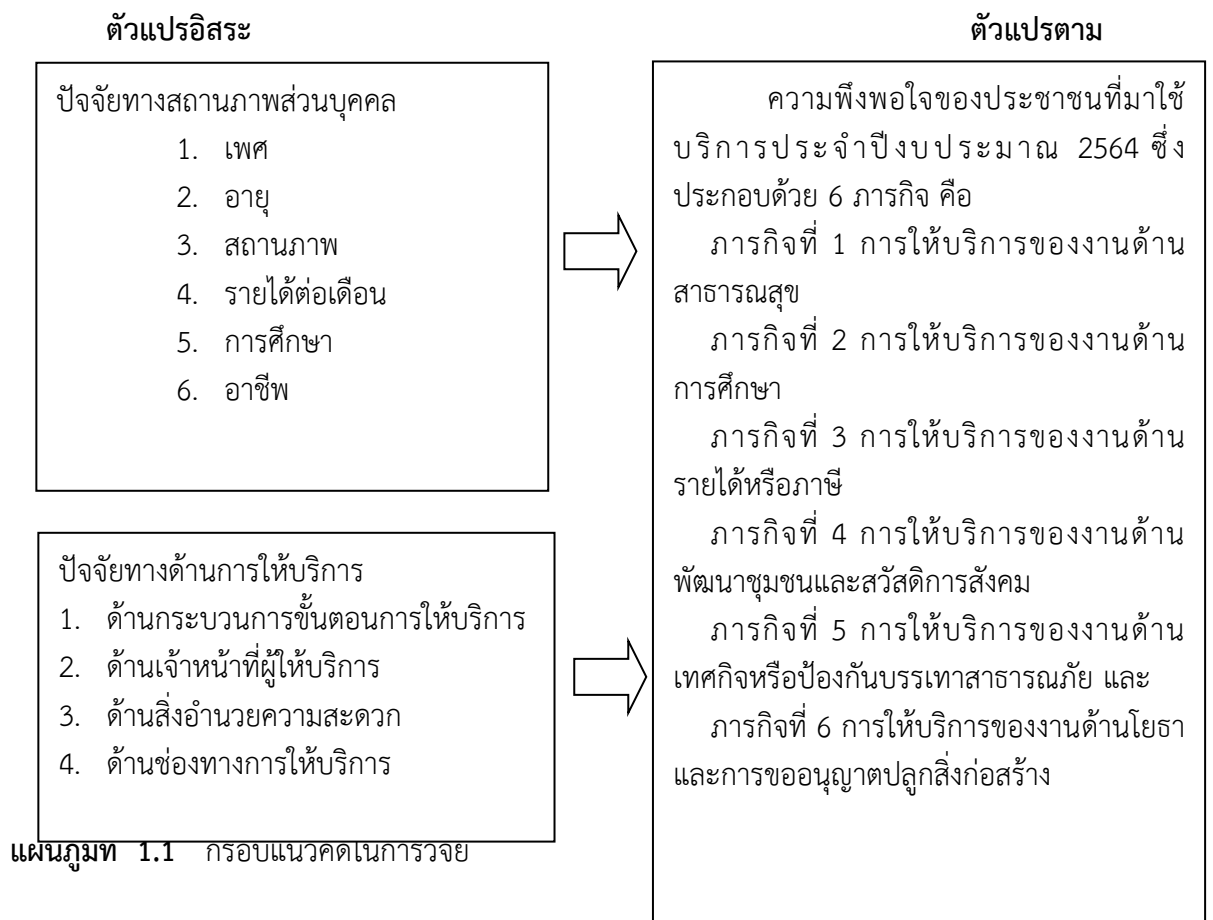
2.1.2 ตัวแปรเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ได้แก่

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

2.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งประกอบด้วย 6 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และภารกิจที่ 6 การให้บริการของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกหรือทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งขององค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ ให้เกิดความพึงพอใจ

ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้ที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี เป็นผู้รับผิดชอบงานบริการ

กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง กระบวนการขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชนด้านต่าง ๆ การจัดลำดับการให้บริการ การเปิดเผยขั้นตอนการให้บริการ ความรวดเร็วของการให้บริการ ในหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง อำเภอดงขุดม จังหวัดอุบลราชธานี

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนด้านต่าง ๆ มีการแต่งกายสุภาพ มีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ มีความสุภาพ ในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง อำเภอดงขุดม จังหวัดอุบลราชธานี

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความสะอาด การจัดการ วัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง อำเภอดงขุดม จังหวัดอุบลราชธานี

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง ช่องทางที่ประชาชนเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารของการให้บริการของหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง อำเภอดงขุดม จังหวัดอุบลราชธานี

การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข หมายถึง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง อำเภอดงขุดม จังหวัดอุบลราชธานี เกี่ยวกับด้านสาธารณสุข ฯ ล ฯ

การให้บริการของงานด้านการศึกษา หมายถึง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง อำเภอดงขุดม จังหวัดอุบลราชธานี เกี่ยวกับเรื่องศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน หรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี หมายถึง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง อำเภอดงขุดม จังหวัดอุบลราชธานี เกี่ยวกับเรื่องการจัดเก็บภาษี ซึ่งสอดคล้องกับงานบริการด้านรายได้และภาษี รวมถึงการให้ความรู้เรื่องภาษีโรงเรือนและที่ดิน จัดเก็บภาษีป้าย และการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ฯ ล ฯ

การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม หมายถึง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง อำเภอดงขุดม จังหวัดอุบลราชธานี เกี่ยวกับเรื่องการพัฒนาชุมชนและการดูแลสวัสดิการต่าง ๆ เช่น เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ฯ ล ฯ

การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย หมายถึง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง อำเภอดงขุดม จังหวัดอุบลราชธานี เกี่ยวกับเรื่องการให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดภัยต่าง ๆ หรือการดำเนินการป้องกันความเสียหายที่เกิดจากภัยต่างๆ ฯ ล ฯ

การให้บริการของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง หมายถึง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง อำเภอดงขุดม จังหวัดอุบลราชธานี เกี่ยวกับการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ถนน ฯ ล ฯ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินผลการปฏิบัติราชการเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี นั้นคณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ และเพื่อให้ผลการประเมินที่ได้สามารถนำไปใช้พัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเสนอแนวคิดตามลำดับ ดังนี้

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

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

1. ด้านกายภาพ

1.1 ประวัติความเป็นมา องค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง ได้ยกฐานะจากสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง ประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลประกาศ ณ วันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ.2539

1.2ที่ตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง ที่ตั้ง หมู่ที่ 10 บ้านดอนชี ตำบลคำครั่ง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี รหัสไปรษณีย์ 34160 โทร.-ระหว่างบ้านดอนชี 210-215-045 บ้านนาสมบุญ ห่างจากหมู่บ้านคำครั่ง ประมาณ 5 กิโลเมตร

1.3 เนื้อที่องค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง มีพื้นที่ในความรับผิดชอบทั้งหมด 46 ตารางกิโลเมตร หรือ 28,750ไร่ ครอบคลุมพื้นที่ หมู่ที่ 1- หมู่ที่ 10

1.4 ลักษณะภูมิอากาศ พื้นที่ส่วนใหญ่ตั้งอยู่บนที่ราบลุ่ม มีแหล่งน้ำลำห้วยธรรมชาติ ไหลผ่านตลอดฤดูฝน ลำห้วยสมบัติ ลำห้วยสุระ ลำห้วยแสนคำ ลำห้วยหินหนีบ ห้วยวังคำ พื้นดินค่อนข้างเรียบ อากาศร้อน พื้นที่มีความอุดมสมบูรณ์ ตำบลคำครั่ง ได้รับลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ได้พัดเอาความหนาวเย็นและความแห้งแล้งเข้ามา พร้อมได้รับอิทธิพลของลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ พัดเอาฝนและความชื้นเข้ามา ทำให้สภาพอากาศ เปลี่ยนแปลงในรอบปีต่างกัน แบ่งเป็น ฤดู คือ ฤดูฝน ฤดูหนาว 3 -และฤดูร้อน ดังนี้

- ฤดูฝนในเดือนพฤษภาคม-ตุลาคม โดยได้รับลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ซึ่งก่อให้เกิดฝนตกทั่ว ประเทศปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยต่อปีประมาณ 1,100-1,300 มิลลิเมตร และอุณหภูมิเฉลี่ยประมาณ 30 องศาเซลเซียส
- ฤดูหนาวในเดือน พฤศจิกายน-มกราคม โดยได้รับอิทธิพลจาก ลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนืออุณหภูมิเฉลี่ยประมาณ 24 องศาเซลเซียส
- ฤดูร้อน ใน เดือน กุมภาพันธ์-เมษายน โดยได้รับอิทธิพลจากมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ซึ่งเป็นลมร้อนพัดมา จากทะเลจีนใต้ อุณหภูมิเฉลี่ยประมาณ 32 องศาเซลเซียส และสูงสุดในเดือน เมษายน-พฤษภาคม

อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดต่อกับพื้นที่ของเทศบาลตำบลกุฎประทายและเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อ.บุญศรีกร จังหวัดอุบลราชธานี

ทิศใต้ ติดต่อกับพื้นที่ของตำบลบัวงาม อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี

ทิศตะวันออก ติดต่อกับพื้นที่ของเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอบุญศรีกร จังหวัดอุบลราชธานี

ทิศตะวันตก ติดต่อกับพื้นที่ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี

2. ด้านการเมืองการ/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง หมู่บ้านในเขตตำบลคำครั่ง จำนวน หมู่บ้าน ประกอบด้วย 10

หมู่บ้าน	หมู่
1. บ้านคำครั่ง หมู่ที่ 1	1
2. บ้านคำครั่ง หมู่ที่ 2	2
3. บ้านโนนสว่าง หมู่ที่ 3	3
4. บ้านนนวนล หมู่ที่ 4	4
5. บ้านนาสมบุรณ์ หมู่ที่ 5	5
6. บ้านนาประดู่ หมู่ที่ 6	6
7. บ้านคำครั่ง หมู่ที่ 7	7
8. บ้านบุรพา หมู่ที่ 8	8
9. บ้านนนวนลใต้พัฒนา หมู่ที่ 9	9
10. บ้านดอนชี หมู่ที่ 10	10

2.2 เขตเลือกตั้ง

การเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง แบ่งเป็น 10 เขตเลือกตั้ง

หมู่บ้าน	เขตเลือกตั้ง
องค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง	1
บ้านคำครั่ง หมู่ที่ 1	2
บ้านคำครั่ง หมู่ที่ 2	3
บ้านโนนสว่าง หมู่ที่ 3	4
บ้านนนวนล หมู่ที่ 4	5
บ้านนาสมบุรณ์ หมู่ที่ 5	6
บ้านนาประดู่ หมู่ที่ 6	7
บ้านคำครั่ง หมู่ที่ 7	8
บ้านบุรพา หมู่ที่ 8	9
บ้านนนวนลใต้พัฒนา หมู่ที่ 9	10
บ้านดอนชี หมู่ที่ 10	11

3. ประชากร

จากสถิติของกรมปกครอง กระทรวงมหาดไทย ณ เดือนพฤษภาคม 2564 ตำบลคำครั่ง มีประชากรทั้งสิ้น คน ดังนี้ 3,390 คน หญิง 3,360 คน เป็นชาย 6,750

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน ครัวเรือน	จำนวนประชากร			ผู้นำชุมชน
			ชาย	หญิง	รวม	
1	คำครั่ง	336	529	548	1,077	นายชาติตา ดวงทอง กำนันตำบลคำครั่ง
2	คำครั่ง	356	397	392	789	นายวชิราวุทธิ์ จำปานาค ผู้ใหญ่บ้าน
3	โนนสว่าง	143	211	218	429	นายสมศักดิ์ สัจवालทอง ผู้ใหญ่บ้าน
4	นานวล	284	294	265	559	นายบุญเพชร พรหมจันทร์ ผู้ใหญ่บ้าน
5	นาสมบูรณ์	330	353	355	708	นายไพบุลย์ รากวงศ์ ผู้ใหญ่บ้าน
6	นาประดู่	314	223	223	446	นายบุญโฮม ลาโพธิ์ ผู้ใหญ่บ้าน
7	คำครั่ง	364	622	643	1,265	นายเสาร์ จอมหงส์ ผู้ใหญ่บ้าน
8	บุรพา	123	193	183	376	นายสมพร สถาวร ผู้ใหญ่บ้าน
9	นานวลใต้พัฒนา	432	358	376	734	นางปิ่นเพชร ว่องไว ผู้ใหญ่บ้าน
10	ดอนซี	130	180	187	367	นายศิริชัย สัตย์ธรรม ผู้ใหญ่บ้าน
รวม		2,812	3,360	3,390	6,750	

(ที่มา:ข้อมูลฝ่ายทะเบียนราษฎรอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ณ เดือน พฤษภาคม พ.ศ.2564)

- เครื่องดับเพลิงแบบหาลบาม จำนวน 1 เครื่อง
- ถังดับเพลิง (ในพื้นที่ อบต.คำครั่ง) จำนวน 14 ถัง
- เครื่องสูบน้ำ จำนวน - เครื่อง

4.4 สถาบันและองค์กรทางศาสนา

- วัด จำนวน 6 แห่ง

หมู่ที่	ชื่อวัด	ชื่อเจ้าอาวาส	จำนวนระภิกษุ
1	วัดบ้านคำครั่ง	พระครูสุวรรณ โภธิวัฒน์	9
7	วัดป่าพุทธญาณ	พระอธิการสุตัน ถาวโร	4
9	วัดป่าสุธรรมรังษี	พระครูอิทธิ สุทธิวังโส	5
5	วัดบ้านนาสมบูรณ์	พระอาจารย์ลี	3
6	วัดบ้านนาประดู่	พระอาจารย์สมหมาย	5
10	วัดบ้านดอนชี	พระอาจารย์พันธ์	4

4.5 การโทรคมนาคม

- ตู้โทรศัพท์สาธารณะ จำนวน - ตู้ (ชำรุด)
- โทรศัพท์บ้าน 0 เบอร์เซ็นต์
- โทรศัพท์มือถือ 100 เบอร์เซ็นต์

4.6 การไฟฟ้า

- อัตราการใช้ไฟฟ้าของหมู่บ้าน คิดเป็นอัตรา 98 เปอร์เซ็นต์

4.7 แหล่งน้ำธรรมชาติ

- ลำห้วยธรรมชาติ จำนวน 8 แห่ง

1. ห้วยหินหนับ
2. ห้วยสมบัติ
3. ห้วยหินสั่ว
4. ห้วยวังคำ
5. ห้วยสุระ
6. ห้วยแสนคำ
7. หนองใหญ่
8. หนองโจด,หนองจิก

4.8 แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- หอถังประปาตำบลคำครั่ง จำนวน 11 แห่ง

5. สภาพเศรษฐกิจ

สภาพเศรษฐกิจมีการประกอบอาชีพทางการเกษตรกรรมเป็นหลัก เช่น การทำนาทำไร่ ทำสวน ปลูกผัก ยางพารา มันสำปะหลัง อ้อย

อาชีพ

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพด้านการเกษตรกรรม ซึ่งมีพื้นที่ทั้งหมดในการเพาะปลูกประมาณ 30,664.25 ไร่ ยางพารา 2,694.90 ไร่

สภาพสังคม

สภาพสังคม เป็นสังคมที่มีความผูกพันฉันญาติพี่น้องมีการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน เป็นสังคมที่มีชีวิตเรียบง่ายในแต่ละหมู่บ้านอยู่ติดต่อกันการคมนาคมติดต่อสื่อสารได้สะดวก

โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง

องค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง จัดเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง แบ่งโครงสร้างการบริหาร ดังนี้.

❖ องค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	หมายเหตุ
1	นายวิระชาติ บุญประชม	รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน ปลัด อบต.คำครั่ง	พนง.ส่วนตำบล
สำนักงานปลัด			
1	น.ส.ภิมชญาภรณ์ สัจจธรรม	หัวหน้าสำนักงานปลัด	พนง.ส่วนตำบล
2	นางสาววิภาพร จันทร์ทรง	นักวิเคราะห์นโยบายชำนาญการ	พนง.ส่วนตำบล
3	สิบเอกอัครชัย พวงจินดา	นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ	พนง.ส่วนตำบล
4	นางสาวอุไรวรรณ เวรวรรณ์	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ	พนง.ส่วนตำบล
5	น.ส.สุพัตรา สามแก้ว	เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน	พนง.ส่วนตำบล
6	น.ส.สุปราณี ไชยระ	ผช.นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	พนง.จ้างตามภารกิจ
7	นายสมควร พรหมจันทร์	ผช.จพง.พัฒนาชุมชน	พนง.จ้างตามภารกิจ
8	น.ส.พรนัชชา จันท์แก้ว	ผช.จพง.พัฒนาชุมชน	พนง.จ้างตามภารกิจ
9	น.ส.นภาพร จารุแพทย์	ผช.จพง.ธุรการ	พนง.จ้างตามภารกิจ
10	นายสัญญา สัตย์ธรรม	ผช.จพง.ธุรการ	พนง.จ้างตามภารกิจ
11	นายวีระยุทธ สีทองชิน	ผช.นักวิชาการเกษตร	พนง.จ้างตามภารกิจ
12	นายอุทิศ ทองวิเศษ	ผช.จพง.ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	พนง.จ้างตามภารกิจ
13	นายเฉลิม ประทุมเลิศ	คนสวน	พนง.จ้างตามภารกิจ
14	นายदनุนัย หวางษ์	ผช.จพง.ประปา	พนง.จ้างตามภารกิจ
15	นายเฉลิม อูระสาย	ผช.จพง.ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	พนง.จ้างตามภารกิจ
17	นายธีระพัฒน์ วันชม	พนักงานขับรถยนต์	พนง.จ้างทั่วไป
18	นายเอกสิทธิ์ พันธุ์เพ็ง	คนงานทั่วไป	พนง.จ้างทั่วไป

❖ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	หมายเหตุ
1	นางสาวเนียรวิภา ลำพันธ์	นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ	พนง.ส่วนตำบล

2	นางสาววันดี หงษามาตร	นักวิชาการพัสดุปฏิบัติการ	พนง.ส่วนตำบล
3	นายธีระชัย คำหลอม	ผช.จพง.การเงินและบัญชี	พนง.จ้างตามภารกิจ
4	น.ส.ศยามล ปรีอทอง	ผช.จพง.พัสดุ	พนง.จ้างตามภารกิจ
5	น.ส.อรวรรณ บุญพูล	ผช.จพง.จัดเก็บรายได้	พนง.จ้างตามภารกิจ

❖ กองโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	หมายเหตุ
1	นายสุรศักดิ์ กัญญาสาย	ผช.นายช่างโยธา	พนง.จ้างตามภารกิจ
2	นางสาวใจเดียว จันจิตร	ผช.จพง.ธุรการ	พนง.จ้างตามภารกิจ

❖ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	หมายเหตุ
1	นายเกรียงไกร แสนลา	ผู้อำนวยการกองการศึกษาฯ	พนง.ส่วนตำบล
2	นายภฤตชัย ไปแดน	นักวิชาการศึกษา	พนง.ส่วนตำบล
3	นายสมคิด บุญสร้าง	ครู ค.ศ.2	พนง.ส่วนตำบล
4	นางเบ็ญจวิทย์ โคตรटक	ครู ค.ศ.2	พนง.ส่วนตำบล
5	นางสมนึก หอมจันทร์	ครู ค.ศ.2	พนง.ส่วนตำบล
6	นางนิตยา เฟ็งแจ่ม	ครู ค.ศ.2	พนง.ส่วนตำบล
7	นางบุปผา คงมาก	ครู ค.ศ.2	พนง.ส่วนตำบล
8	น.ส.อินทิราภรณ์ อินทโร	ครู ค.ศ.1	พนง.ส่วนตำบล
9	นางยุภาวดี เสตรา	ผช.นักวิชาการศึกษา	พนง.จ้างตามภารกิจ
10	นางพิชสินี โมกทิพย์	ผช.หน.ศูนย์ฯ	พนง.จ้างตามภารกิจ
11	น.ส.รุ่งทิพย์ สมสวย	ผช.หน.ศูนย์ฯ	พนง.จ้างตามภารกิจ
12	นางกัลยา สุทธิประภา	ครูผู้ดูแลเด็ก	พนง.จ้างทั่วไป
13	นางสาคร วงศ์ใหญ่	ครูผู้ดูแลเด็ก	พนง.จ้างทั่วไป
14	นางสาวสุภาลักษณ์ พันธุ์เพ็ง	ครูผู้ดูแลเด็ก	พนง.จ้างทั่วไป
15	นางสาวมณฑนพัชร สีตา	ครูผู้ดูแลเด็ก	พนง.จ้างทั่วไป

❖ ฝ่ายบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	หมายเหตุ
-------	-------------	---------	----------

1	นายสมบัติ เสดตรา	นายกองค์การบริหารส่วนตำบล	
2	ร.ต.ต.สิน พงษ์ชะอุมดี	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล	
3	นายแสง รากวงศ์	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล	
4	นางทัศนีย์ สีดา	เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล	

❖ ฝ่ายสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	หมายเหตุ
1	นายกษิต์เดช สัตย์ธรรม	ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล	หมู่ที่ 7 บ.คำครั่ง
2	นายชัชวาลย์ สามหาตไทย	รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล	หมู่ที่ 2 บ.คำครั่ง
3	นายประดิษฐ์ วงเวียน	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล	หมู่ที่ 1 บ.คำครั่ง
4	นางบุญโฮม เนตรวิเศษ	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล	หมู่ที่ 1 บ.คำครั่ง
5	นายประมุข นามสนุก	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล	หมู่ที่ 2 บ.คำครั่ง
6	นายประสงค์ รัตนเทพ	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล	หมู่ที่ 3 บ.โนนสว่าง
7	นางประหยัด สังวาลย์ทอง	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล	หมู่ที่ 3 บ.โนนสว่าง
8	นายเสถียร ชูคำ	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล	หมู่ที่ 4 บ.นานวล
9	นางจันทร์หอม พรหมจันทร์	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล	หมู่ที่ 4 บ.นานวล
10	นายสนอง ตาทอง	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล	หมู่ที่ 5 นาสมบูรณ์
11	นายประมวล สายสมุทร	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล	หมู่ที่ 5 บ.สมบูรณ์
12	นายพิชิต บุญวิจิตร	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล	หมู่ที่ 6 บ.นาประดู่
13	นายอ่อนศรี สายพิมพ์	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล	หมู่ที่ 6 บ.นาประดู่
14	นายศรีระ คงมาก	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล	หมู่ที่ 7 บ.คำครั่ง
15	นายเสมอ ทศศรี	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล	หมู่ที่ 8 บ.บูรพา
16	นายมงคล บุญประกอบ	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล	หมู่ที่ 8 บ.บูรพา
17	นายสมชาย แสงทอง	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล	หมู่ที่ 9 นานวลใต้
18	นายวิชัย แสนทวีสุข	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล	หมู่ที่ 9 นานวลใต้
19	นายธงชัย ศุภสร	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล	หมู่ที่ 10 บ.ดอนขี้
20	น.ส.พรลดา ดวงดาว	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล	หมู่ที่ 10 บ.ดอนขี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

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

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด (2554 : 39) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจก็จะเกิดความพอใจ ชอบใจ เกิดเป็นทัศนคติด้านบวก ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้

สุวิมล คาย่อย (2555 : 50) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลซึ่งแสดงออกในด้านบวกหรือลบที่มีความสัมพันธ์กับการได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อบุคคลได้รับหรือบรรลุจุดหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่งและรู้สึกดังกล่าวกว่าจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ชนะดา วีระพันธ์ (2555 : 25) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่น่าปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้ เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

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

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

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

2. ราคา (Price) เป็นส่วนประกอบที่สอง ที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเมื่อลูกค้าได้เปรียบเทียบความยุติธรรมของราคา ลักษณะของสินค้าและเห็นว่ามีความเหมาะสม ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจ แต่เมื่อลูกค้ารู้สึกว่าสินค้านั้นไม่เหมาะสมกับราคาก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ

3. ภาพลักษณ์ร่วม (Corporate image) เป็นส่วนประกอบที่สาม การมีภาพลักษณ์ร่วมกันควรเป็นที่รู้จักกันทั้งการดำเนินธุรกิจทั่วไป การมีคุณธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม

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

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2561 : 9) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี เจตคติที่ดีและมีความสุขต่อการปฏิบัติงานที่มีต่อ สิ่งแวดล้อมภายในองค์กรโดยมีองค์ประกอบต่าง ๆ เช่น ความมั่นคงในอาชีพ ขนาดของหน่วยงานลักษณะ ของงาน ความก้าวหน้าในงานและอื่น ๆ ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานนั้นประสบผลสำเร็จสนองนโยบายและ บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ก่อให้เกิดการพัฒนาขึ้น ในองค์กรอย่างต่อเนื่อง

จากความหมายที่มีนักวิชาการกล่าวไว้อย่างหลากหลาย ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดเมื่อได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ แล้ว จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ความสำคัญของความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย ความสำคัญความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

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

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีทัศนคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการ

ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้าจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อไรก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และการเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ให้บริการได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

นงค์เยาว์ วิเชียรเครือ (2555 : 32) ได้กล่าวไว้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ อย่างมีประสิทธิภาพอันเป็นผลจาก การได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction

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

สมุทรา ขำนาญ (2556 : 77) ได้กล่าวไว้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจในงาน ของพนักงานภายในองค์กรทุกระดับ จะมีผลต่อความมีประสิทธิภาพในการทำงานและมีผล ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน เมื่อพนักงานมีความพอใจในงานและมีความรู้สึกที่ดี โดยส่วนรวมของคนที่มีต่องานของพวกเขา มีองค์ประกอบหลายอย่างที่ชักนำคนไปสู่ความรู้สึก ในทางบวก (มีความรู้สึกที่ดี) หรือในทางลบ (มีความรู้สึกที่ไม่ดี) ต่องานของพวกเขา กล่าวโดยสรุป ความสำคัญของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญ ประการหนึ่งที่จะสร้างความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่อผู้ปกครองนักเรียน เป็นการสร้างความสัมพันธ์ อันดีระหว่างผู้ปกครองนักเรียนกับโรงเรียน เพื่อช่วยให้การทำงานอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ 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 อย่างไรก็ตามมีข้อมูลสนับสนุนว่า ความพอใจในงานจะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยภายในบุคคลมากกว่าเป็นผลจากสภาพแวดล้อม ภายนอก โดยมีการศึกษาว่าพันธกรรมมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพอใจ ในงานของบุคคล

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจ เป็นความสำคัญต่อบุคคล ต่องาน และหน่วยงาน คือ ประการหนึ่งความสำคัญต่อบุคคล ได้แก่ ทำให้เป็นสุข เกิดแรงจูงใจและกำลังใจดี มีความเชื่อมั่นในตนเองและผู้อื่น รวมถึงให้บุคคลแสดงศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ ประการที่สอง ความสำคัญต่องาน ได้แก่ ทำให้งาน บังเกิดความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ ในการปฏิบัติงานทำให้ระบบงาน ดำเนินไปด้วยความราบรื่นเรียบร้อยและประการที่สาม ความสำคัญต่อหน่วยงาน ได้แก่ ทำให้หน่วยงาน มีบรรยากาศที่ดี ทำให้หน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ดี และทำให้หน่วยงานมีความรักความสามัคคีและเป็นพลัง ที่ผลักดันให้หน่วยงานเจริญก้าวหน้า

ลักษณะของความพึงพอใจ

สุรศักดิ์ นาถวิล (2544 : 10, อ่างใน ศักดา พิริยะกิจไพบูลย์, 2554 : 24-25) ได้กล่าวไว้ว่า ลักษณะของความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการ ให้เป็นแบบอย่างที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลจำเป็นต้องสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไปแต่ละสถานการณ์

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ก่อนที่จะได้รับการบริการ มักจะมีมาตรฐานของการบริการไว้ในใจอยู่แล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมากจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้บริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ คือ ความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเป็นอย่างมากเพราะผู้รับบริการ จะประเมินผลเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิด

ขึ้นกับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจกับการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านั้นว่าเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อนจากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจมากน้อย ถ้ายืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจถ้าไปทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

ศักดา พิริยะกิจไพบูลย์ (2554 : 25) กล่าวว่า ลักษณะความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ที่แต่ละบุคคลได้แสดงออกมาตามการได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการหรือไม่ หรือจากสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงตามแต่ละสถานการณ์ไป ซึ่งสามารถแสดงออกมาทั้งพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

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

1. การจัดงานที่ทำหายความสามารถให้ทำแต่ต้องคำนึงถึงอยู่เสมอว่างานที่มีลักษณะทำหายต่อบุคคลหนึ่งอาจจะไม่เป็นสิ่งทำหายความสามารถของอีกบุคคลหนึ่งได้
2. การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการวางแผน หากบุคคลถูกขอร้องให้ช่วยในการวางแผนและกำหนดภาวะแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ก็จะเป็นแรงจูงใจในการทำงานทางหนึ่ง
3. การให้การยกย่องและสถานภาพ บุคคลทุกคนไม่ว่าอยู่ในฐานะไร ต้องการได้รับการยกย่องจากกลุ่ม และจากผู้บังคับบัญชาเหมือนกันทุกคน แต่การยกย่องชมเชยต้องทำด้วยความจริงใจ และ ผลของการปฏิบัติงานจะต้องสูงกว่าเกณฑ์เฉลี่ย
4. การให้ความรับผิดชอบมากขึ้น และการให้อำนาจเพิ่มขึ้น การได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การให้อำนาจและการมอบหมายความรับผิดชอบ เป็นเครื่องมือในการจูงใจคนปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. การให้ความมั่นคงและความปลอดภัย ความกลัวในสิ่งต่าง ๆ เช่น การไม่ให้งานทำการสูญเสียตำแหน่งเป็นสิ่งที่แฝงอยู่ภายใต้จิตใจของคน ความต้องการในเรื่องความมั่นคงปลอดภัย จึงสำคัญ แต่ต้องคำนึงด้วยว่าความมั่นคงปลอดภัยมากน้อยเท่าใด จึงเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน
6. การให้ความเป็นอิสระในการทำงาน ทุกคนปรารถนาจะมีอิสระในการทำงานด้วยตัวเอง โดยเฉพาะกลุ่มที่มีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง การบอกทุกอย่างว่าควรทำอย่างไรจะเป็นการทำให้แรงจูงใจต่ำลงได้
7. การเปิดโอกาสให้เจริญก้าวหน้าทางด้านส่วนตัว ความปรารถนาที่จะก้าวหน้าในทาง ด้านอาชีพเป็นเป้าหมายของทุกคนในองค์กร การได้มีโอกาสเข้าร่วมฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การหมุนเวียนงานและการสร้างประสบการณ์จากการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ล้วนเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
8. การให้เงินรางวัลที่เกี่ยวกับเงิน การวิจัยในปัจจุบันยังสรุปได้ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับความสำคัญ ของเงินที่มีแรงจูงใจ เพียงแต่ชี้แนะว่าเงินเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจมากกว่าที่จะเป็นแรงจูงใจ แต่คนส่วนมากก็ยังคงคุณค่าเงินไว้สูง

9. การให้โอกาสแข่งขัน การแข่งขันเป็นแรงจูงใจสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระดับผู้บริหารซึ่งต้องการความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานทำให้แรงกระตุ้นที่จะแสวงหาแนวคิดใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ลักษณะความพึงพอใจ มี 2 ลักษณะคือ ความพึงพอใจที่เป็น การแสดงออกทางอารมณ์ และความพึงพอใจที่เกิดจากการประเมินความแตกต่างจากการรับบริการ และในการรับบริการนั้นถ้าผู้รับบริการได้รับตามความต้องการหรือได้รับตามความคาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจ หรือหากไม่ตรงตามความต้องการหรือตามความคาดหวังผู้รับบริการก็จะไม่เกิดความพึงพอใจ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไว้ดังนี้

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ (2554 : 27) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ หมายถึง สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจและทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบ ต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการและการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและ สถานการณ์ที่เกิดขึ้น ในระหว่างการบริการผู้ให้บริการจะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้าง ความพึงพอใจในการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ พฤติกรรมที่แสดงออกในการ ให้บริการต้องแสดงออกด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการผู้ให้บริการ ต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและ ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ สะดวกรวดเร็วและมีคุณภาพ การนำเทคโนโลยีเข้ามาร่วมในการพัฒนาระบบบริการด้วยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ ซึ่งในการบริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้นั้น มิได้เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง แต่มีหลายปัจจัยร่วมกัน ดังนั้นการให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการ จะต้องนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจในการบริการมาประยุกต์ใช้ให้เป็นรูปธรรมมากที่สุด ซึ่งมีอยู่ หลายวิธีด้วยกัน ล้วนตั้งอยู่บนพื้นฐานความคิดเดียวกัน คือการให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการจนกลายเป็นความพึงพอใจ

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

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่ให้บริการทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า จึงเป็นเรื่องสำคัญซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็มักจะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

2. ผู้ให้บริการ เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้ได้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น

3. สภาพแวดล้อมของการบริการ โดยในสภาพแวดล้อม และบรรยากาศของการ บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวกับการออกแบบอาคาร สถานที่ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน

4. กระบวนการให้บริการ มีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการเป็นส่วนที่สำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและประสิทธิภาพการจัดระบบการบริการส่งผลให้การ ปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและมีคุณภาพ

5. ลักษณะส่วนตัวของผู้มารับบริการ ได้แก่ เพศอายุการศึกษา เป็นต้น

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

รูปแบบการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

มีนักวิชาการได้ให้ความหมาย รูปแบบการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ไว้ดังนี้

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

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานของที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ถ้าไม่มีการตรงเวลาจะนำมาซึ่งการสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

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

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่อึดความพอใจขององค์กรที่ ให้บริการว่าจะให้ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

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

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินการใด ๆ เพื่อเป็นการให้ความสะดวกแก่บุคคลอื่นซึ่งกิจกรรมนั้น ไม่สามารถจับต้องได้ แต่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับได้ และสามารถทำให้เกิดความประทับใจ หรือความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการได้ ซึ่งหลักการ ให้บริการประกอบไปด้วยการให้บริการ อย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีลำดับฐานความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs Theory)

ทฤษฎีลำดับฐานความต้องการของมนุษย์ เป็นทฤษฎีที่พัฒนาขึ้นโดย Abraham Maslow นักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ซึ่งระบุว่า บุคคลมีความต้องการเรียงลำดับจากระดับพื้นฐานที่สุดไปยังระดับสูงสุด อธิบายถึงความพึงพอใจและ ความต้องการของมนุษย์โดยมีข้อสมมติฐานเกี่ยวกับมนุษย์ 3 ประการ คือ (วรรณ อารณ 2559 : 8-11) 1) มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด แต่สิ่งที่มนุษย์ ต้องการนั้นขึ้นอยู่กับว่าเขามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยังขณะที่ความต้องการใดได้รับการสนองแล้ว ความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่กระบวนการนี้ไม่มีวันสิ้นสุดโดยจะเริ่มตั้งแต่เกิดจนตาย 2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม และ3) ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้นตามลำดับความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการในระดับสูงก็จะมีการเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

Maslow เชื่อว่า มนุษย์มีความต้องการทั้งหมด 5 ขั้นด้วยกัน ความต้องการทั้ง 5 ขั้น มีการเรียงลำดับจากขั้นต่ำสุดไปหาขั้นสูงสุด มนุษย์จะมีความต้องการในขั้นต่ำสุดก่อน เมื่อได้รับ การตอบสนอง ความต้องการในขั้นนี้เป็นที่พึงพอใจแล้ว ก็จะเกิดความต้องการในขั้นสูงต่อไป ความต้องการในขั้นต่ำกว่า จะต้องได้นับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจเสียก่อนเสมอมนุษย์จึงจะเกิด ความต้องการขั้นสูงได้ความต้องการทั้ง 5 ขั้น เรียงลำดับจากขั้นต่ำสุดไปยังสูงสุด ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นแรกหรือ ขั้นต่ำสุดหรือเรียกว่าขั้นพื้นฐานของมนุษย์ซึ่งความต้องการดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการอยู่รอดของชีวิตมนุษย์ที่จะขาดเสียมิได้เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จำเป็นสำหรับมนุษย์ทุกคนทำให้มนุษย์จำเป็นต้องฝ่าฝืนหาสิ่งเหล่านี้มาตอบสนองก่อนสิ่งอื่นใด ด้วย

เหตุผลดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการตอบสนองความต้องการของร่างกาย ก็จะเป็นสิ่งหนึ่งที่จูงใจให้มนุษย์เราได้รับส่วนสิ่งที่เกี่ยวข้องกับจิตใจหรือความนึกคิดจะมีอิทธิพลก็ต่อเมื่อ ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองเป็นที่เรียบร้อยแล้วเท่านั้น ดังนั้นความจำเป็นทางด้านร่างกายเป็นความต้องการลำดับแรกที่มนุษย์จะต้องมีเป็นพื้นฐานก่อนจึงจะมีความต้องการลำดับต่อไป

2. ความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Safety or Security Needs) เมื่อมนุษย์ ได้รับการตอบสนองทางด้านร่างกายแล้วตามสมคมมนุษย์ก็จะต้องการในขั้นที่สูงขึ้นต่อไป คือ ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน คนงานจะต้องไม่ ถูกปลดให้ออก หรือถูกย้ายง่าย ๆ แต่เขาและเพื่อนร่วมงานจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมทัดเทียมกัน เวลาเจ็บป่วยก็มีคนรักษาพยาบาลให้ได้รับการเอาใจใส่ดูแล เมื่อออกจากงานก็จะต้องได้รับบำเหน็จบำนาญเป็นการตอบแทน 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 ซึ่งเป็นขั้นที่สูงกว่าตามมา นั่นคือ ความต้องการสังคม ซึ่งหมายถึง ความต้องการเข้าสู่สังคม ต้องการความรัก ความห่วงใย ความผูกพันจากผู้อื่นในสังคม ความต้องการที่จะให้สังคมยอมรับตน เข้าเป็นสมาชิกร่วมอยู่ด้วย หรือต้องการที่จะเข้าพวกเข้าหมู่มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ความต้องการ เข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ รวมทั้งมิตรภาพและความเห็นใจจากเพื่อนมนุษย์ด้วย ทั้งนี้ เนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคม โดยธรรมชาติมนุษย์จึงต้องอยู่ร่วมกับผู้อื่นเสมอ ในจิตสำนึกจึงมีความกลัวที่จะถูกทอดทิ้งกลัวการอยู่อย่างโดดเดี่ยว ความต้องการขั้นนี้มักจะมองในแง่ที่เกิดความรู้สึก แก่ตนเองว่าเป็นผู้มีความสำคัญคนหนึ่งในกลุ่มและมีบุคคลรักใคร่เชื่อถือตนเองผู้บังคับบัญชา จะต้องทำให้ผู้ใต้ บังคับบัญชามีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของงานที่ทำหรือหน่วยงานนั้น โดยให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานทั้งในด้านการทำงานและในด้านสังคม เช่น ให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นต่าง ๆ ในการทำงานให้ได้รับรู้สึกว่าตนเป็นส่วนประกอบสำคัญในความสำเร็จของงาน ตลอดจนให้ได้เข้าร่วมในงานสังคมต่าง ๆ เช่น การเชิญรับประทานอาหารร่วมกัน เป็นต้น อาจพูดได้ว่าความต้องการทางด้านสังคมนี้เป็นความต้องการทางจิตใจมากขั้นนั่นเอง

4. ความต้องการการยกย่องและยอมรับนับถือ (Esteem Needs) หรือเรียกว่าความต้องการการยอมรับในสังคม ซึ่งความต้องการด้านนี้จะมีความต้องการสูงกว่าความต้องการด้านสังคม คือ นอกเหนือจากมีเพื่อนร่วมกลุ่มในสังคมแล้วยังต้องการให้ตนมีฐานะเด่นในสังคมนั้นด้วย โดยเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น และมีบุคคลอื่นสรรเสริญยกย่องหรือนับหน้าถือตาและนี่คือความต้องการที่จะมีความมั่นใจเชื่อมั่นในเรื่องของความรู้ความสามารถของตนและความสำคัญของตนเองมากขึ้นนั่นเอง เมื่อบุคคลใด

ได้รับการยกย่องว่ามีความสำคัญในกิจกรรมต่าง ๆ แล้ว เขาผู้นั้นก็จะเกิดความภาคภูมิใจเมื่อจะชักชวนให้ทำสิ่งใดก็มักจะร่วมมือด้วยเสมอ

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จ (Needs for self-actualization) หมายถึงความต้องการแสดงศักยภาพภายในออกมาให้ปรากฏและพยายามมุ่งมั่นที่จะทำในสิ่งที่เป็นความมุ่งหวังให้สำเร็จ หรือทำในสิ่งที่เป็นความหวังสูงสุดในชีวิตให้ประสบความสำเร็จเป็นความต้องการของบุคคลที่จะบรรลุถึงความสำเร็จในสิ่งต่าง ๆ ซึ่งถือว่าเป็นความสามารถในระดับที่มนุษย์พึงกระทำได้ ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นหลังจากความต้องการต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้วทุกขั้นได้รับการตอบสนองแล้ว ถ้าหากขาดการตอบสนองความต้องการดังกล่าวข้างต้น โอกาสที่จะทำให้คน ๆ นั้นสามารถเข้าสู่ศักยภาพ สูงสุดในตนเองไม่มี

ความต้องการทั้ง 5 ระดับ อาจจำแนกออกได้ เป็น 2 ชั้น เพื่อให้มองเห็นความแตกต่างของความ ต้องการที่ง่ายขึ้น คือ

1. ความต้องการขั้นต่ำ (Lower-Order Needs) เป็นความต้องการที่จะต้องได้รับการตอบสนองก่อนเพื่อก่อให้เกิดความพอใจภายนอกได้แก่ความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการความปลอดภัย

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

จากหลักการของทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ที่กล่าวมาข้างต้นเป็นแนวคิด ที่แสดงให้เห็นว่า มนุษย์แต่ละคนจะมีความต้องการหลาย ๆ อย่างอยู่ในตัว แต่ในขณะหนึ่งจะมีความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเด่นที่สุดเกิดขึ้น ซึ่งจะเป็แรงกระตุ้นหรือผลักดันให้ต้องพยายามหาวิธีการที่กระทำการเพื่อให้ได้ สิ่งนั้นและความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงดังนั้นผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาสามารถนำมาใช้ เป็นแนวทางในสร้างแรงจูงใจ ของผู้ปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการลำดับขั้นต่าง ๆ ได้

ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two Factor Theory)

Herzberg (1959, อ้างใน อานนต ฉลุตศรี, 2554 : 26) ได้ศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการทำงาน ได้ปัจจัยที่ศึกษาได้ 2 ประเด็นคือ

1. ปัจจัยการจูงใจ (Motivator) หรือตัวกระตุ้นให้คนทำงาน ได้แก่ ลักษณะของงาน โดยตัวของมันเองจูงใจให้อยากทำ ความรู้สึกที่เกี่ยวกับความสำเร็จของงานความรับผิดชอบที่มีมากขึ้นการยกย่องในงานที่ทำและโอกาสที่จะก้าวหน้า

2. ปัจจัยเกื้อกูล (Hygiene Factor) ได้แก่ รูปแบบในการบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือน นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความมั่นคงของงานส่วนต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ใช่เป็นการจูงใจในการทำงานหรือเพิ่มผลผลิต แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะ

ป้องกันมิให้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้น ผู้บริหารบางคนเชื่อว่าการให้ผลประโยชน์พิเศษจะเป็นการจูงใจในการเพิ่มผลผลิต แท้จริงแล้วเป็นเพียงสิ่งบำรุงเท่านั้น ไม่ได้สร้างความพอใจให้เกิดขึ้นเลย

สรุปได้ว่า ทฤษฎี 2 ปัจจัย เป็นทฤษฎีที่มีผลต่อการทำงาน สามารถแบ่งออกได้เป็นปัจจัยการจูงใจเป็นตัวกระตุ้นให้คนทำงาน และปัจจัยเกื้อกูลเป็นสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

ทฤษฎี X ทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์ (Mc Gregor)

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

1. ทฤษฎีเอ็กซ์ (X) มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ

1.1 คนส่วนใหญ่มีสัญชาตญาณเกลียดชังงาน ไม่ชอบทำงานจะพยายามหลีกเลี่ยงการทำงานทุกอย่างเท่าที่จะทำได้

1.2 เนื่องจากคนไม่ชอบทำงาน จึงต้องมีการใช้อำนาจบังคับ ควบคุม แนะนำ หรือขู่ว่าจะลงโทษ เพื่อให้ทำงานลุล่วงตามวัตถุประสงค์

1.3 คนโดยส่วนใหญ่ชอบให้มีผู้คอยแนะนำชี้แนวทางในการทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย ต้องการความปลอดภัยมากกว่าสิ่งใด

โดยสาระสำคัญแล้ว ทฤษฎีเอ็กซ์ ชี้ให้เห็นว่า โดยธรรมชาติมนุษย์ไม่ชอบทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงงานเมื่อมีโอกาส ในขณะที่เดียวกันมนุษย์สนใจประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่ตั้ง ดังนั้น การจูงใจเพื่อให้คนปฏิบัติงานต้องใช้การบังคับเพื่อให้เกิดความเกรงกลัว และให้ผลตอบแทนทางกายภาพ ทฤษฎีนี้ แม้มีได้กล่าวอย่างชัดเจนว่าใช้วิธีลงโทษหรือขู่ด้วยวิธีใดก็ตาม แต่ก็แสดงออกถึงการบังคับโดยทางอ้อม ด้วยวิธีการจ่ายผลตอบแทนโดยตรงเท่านั้น

2 ทฤษฎีวาย (Y) มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ

2.1 คนมักจะทุ่มเทร่างกายและแรงใจให้กับงานปกติ ราวกับว่าเป็นการเล่น หรือการพักผ่อน ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะงาน และลักษณะของการควบคุมงาน

2.2 การควบคุมจากบุคคลอื่น และการบังคับข่มขู่ไม่ใช่วิธีเดียวที่จะทำให้คนทำงาน บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ทุกคนปรารถนาที่จะเป็นตัวของตัวเองและควบคุมตัวเองในการทำงาน เพื่อสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่เขามีส่วนผูกพัน

2.3 การที่คนมีความผูกพันต่อวัตถุประสงค์จะเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่จะผลักดันให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ที่คนมีส่วนผูกพัน

2.4 คนเราไม่เพียงแต่ต้องการมีความรับผิดชอบด้วยตนเองเท่านั้น แต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นอีกด้วย

2.5 คนส่วนมากมีความรับผิดชอบค่อนข้างสูงในการใช้จินตนาการ ความเฉลียวฉลาดและความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหาขององค์การ

ทฤษฎีวาย (Y) เป็นแนวความคิดที่คำนึงถึงจิตวิทยาของมนุษย์อย่างลึกซึ้งและเป็นการมองพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์การจากสภาพความเป็นจริง การดำเนินงานในองค์การจะสำเร็จโดยได้รับความร่วมมืออย่างจริงจังและมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล และโดยให้ตั้งอยู่ในความพอใจด้วย

จากการศึกษาทฤษฎี X และทฤษฎี Y สรุปได้ว่า เป็นแนวความคิดของผู้บริหาร ที่จะศึกษาทำความเข้าใจถึงพฤติกรรมของพนักงานเพื่อจัดความไม่พึงพอใจในการทำงานและเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ เพื่อทำให้องค์การบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ทฤษฎีการจูงใจ E.R.G. Model

ทฤษฎี ERG ย่อมาจาก Existence Relatedness และ Growth ซึ่งเป็นตัวแปรหลักของทฤษฎี เป็นทฤษฎีที่ศึกษาต่อยอดจากทฤษฎีลำดับฐานของมาสโลว์ โดยเคลตัน อัลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer) แห่งมหาวิทยาลัยเยล (Robbins 1996 : 218 – 219 อ้างถึงใน วรรณภา อารณ 2559: 14-15) อัลเดอร์เฟอร์เสนอว่า ความต้องการหลักของคนเรามีอยู่ 3 ส่วน คือ ความต้องการอยู่รอด (Existence) ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness) และความต้องการความเจริญงอกงาม (Growth) จอห์นส์ (Johns 1996 : 164 – 165 อ้างถึงใน วรรณภา อารณ 2559: 14-15) อธิบาย เกี่ยวกับองค์ประกอบของทฤษฎี ERG ว่า ความต้องการความอยู่รอดเป็นความต้องการการตอบสนอง ปัจจัยพื้นฐาน และสภาพความเป็นอยู่เพื่อใช้ชีวิตอยู่รอดปลอดภัย ซึ่งเทียบได้กับการรวมความ ต้องการทางกายภาพ และความต้องการความปลอดภัยของมาสโลว์เข้าด้วยกัน ส่วนความต้องการความสัมพันธ์นั้น หมายถึง ความต้องการที่จะมีสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันและกัน ความต้องการด้าน ความสัมพันธ์นี้ต้องการการปฏิสัมพันธ์และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งเทียบได้กับความ ต้องการ ทางสังคม และการได้รับการยอมรับนับถือ และในความต้องการส่วนที่สามคือ ความต้องการความเจริญก้าวหน้า นั้น เป็นความต้องการที่จะเติมเต็มความต้องการส่วนบุคคลในการมีส่วนร่วมในการ ทำงาน เป็นความต้องการที่จะใช้ความรู้ความสามารถและทักษะของตนเพื่อพัฒนาทักษะและ ความสามารถใหม่ให้กับตนเอง เทียบได้กับลำดับขั้นสูงสุด หรือความสำเร็จแห่งตนตามทฤษฎีฐานของมาสโลว์ ความแตกต่างระหว่างทฤษฎีลำดับฐานของมาสโลว์กับทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ นอกจากการยุบรวมความต้องการห้าขั้นเป็นสามขั้นแล้ว อัลเดอร์เฟอร์ยังเสนอว่า คนเราจะตอบสนอง ความต้องการของตนเองในหลายระดับในเวลาเดียวกันได้โดยไม่ต้องรอให้ความต้องการพื้นฐาน สมบูรณ์ก่อน และขณะเดียวกัน หากความต้องการในระดับสูงขึ้นไปไม่สามารถตอบสนองได้ คนก็จะหันมาตอบสนองความต้องการระดับต่ำลงมากมากขึ้น ความคับข้องใจที่ไม่สามารถตอบสนองตนเองใน ความต้องการระดับสูงขึ้นไปได้จะทำให้คนหาทางออกโดยตอบสนองความต้องการระดับต่ำลงมาให้ มากขึ้นก็เป็นได้

ทฤษฎีการจูงใจ ERG (Alderfer, s ERG Theory) Clayton Alderfer นักวิชาการแห่งมหาวิทยาลัย Yale ได้พัฒนาทฤษฎีความต้องการด้านการดำรงอยู่ ความสัมพันธ์และความก้าวหน้า ที่

เรียกรวมกันว่า ทฤษฎี ERG (ERG Theory) ซึ่งมีพื้นฐานมาจากทฤษฎีความต้องการของ Maslow โดย Alderfer สรุปว่าความต้องการของมนุษย์สามารถแบ่ง ออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

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

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

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 หากความต้องการระดับใดได้ รับการตอบสนองความต้องการน้อยความต้องการประเภทนั้นจะมีอยู่สูงเช่น ถ้าพนักงาน ได้รับการตอบสนองด้านเงินเดือนน้อยเกินไปดังนั้นก็ความต้องการด้านเงินเดือนก็จะมีอยู่สูง

2. ขนาดความต้องการ (Desire Strength) ถ้าหากความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำกว่า เช่น ความต้องการด้านการอยู่รอด ได้รับการตอบสนองมากพอแล้ว ก็จะทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่สูงกว่า เช่น ความต้องการก้าวหน้าและเติบโตมีมากยิ่งขึ้น ตัวอย่าง เช่น ถ้าหัวหน้างานได้รับการตอบสนองด้านค่าจ้างและอื่น ๆ (ความต้องการอยู่รอด) มากพอแล้วนั้น หัวหน้างานคนนั้นก็ จะต้องการได้ รับการยอมรับและนับถือจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน (ความสัมพันธ์ทางสังคม)

3. ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง (Need Frustration) ถ้าหากความต้องการประเภทที่อยู่สูงมีอุปสรรคติดขัดได้รับการตอบสนองน้อย ก็จะทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำลงไปมีความสำคัญมากขึ้น ตัวอย่างเช่น ถ้าหัวหน้างานไม่อาจมีโอกาที่จะได้เปลี่ยนงานใหม่ที่ ทำหายมากขึ้น (ความก้าวหน้าและเติบโต) กรณีเช่นนี้หัวหน้าคนนี้ก็จะมีหันมาสนใจและต้องการที่จะได้รับความอบอุ่นสัมพันธ์ใกล้ชิดกับเพื่อนร่วมงานและลูกน้องในกลุ่ม (ความสัมพันธ์ทางสังคม)

แนวคิดจากทฤษฎีนี้แม้จะเป็นการศึกษาจากลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ก็ตามแต่ก็มีประเด็นที่ให้เห็นถึงความแตกต่างกันใน 2 ลักษณะ คือ

ก. ตามสภาพความเป็นจริงความต้องการทั้ง 5 ชั้น สามารถจัดกลุ่มรวมกันได้ 3 ชั้น เท่านั้น คือความต้องการดำรงชีวิต เปรียบเทียบได้กับความต้องการทางร่างกายและความต้องการทางสังคม ทฤษฎีความต้องการซึ่ง หมายถึง ความต้องการในการยังชีพ ที่พักอาศัยรวมทั้งความปลอดภัยจากอันตรายทั้งปวง ความต้องการความสัมพันธ์มีลักษณะเหมือนกันกับความต้องการทางสังคม ซึ่ง ได้แก่ ความต้องการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความต้องการเจริญเติบโตสามารถเปรียบเทียบ ได้กับความต้องการการยอมรับนับถือและความต้องการความสำเร็จในชีวิตของมาสโลว์ ซึ่งหมายถึง ความสามารถที่จะเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ ที่มีอยู่

ข. ตามแนวทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow เห็นว่าบุคคลจะมีความต้องการที่สูงขึ้นได้นั้นจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นต้นก่อน แต่แนวทางทฤษฎีนี้มีความยืดหยุ่นมากกว่า คือ บุคคลอาจมีความต้องการหลาย ๆ อย่างพร้อมกัน โดยอาจมีความต้องการในระดับสูงพร้อม ๆ กับความต้องการในระดับต่ำ ในขณะที่บุคคลพึงพอใจจากความต้องการที่ได้รับ เพื่อที่จะนำไปสู่ระดับที่สูงขึ้นอีกระดับหนึ่ง บุคคลอาจมีความคับข้องใจในความพยายามที่จะบรรลุให้ถึงระดับขั้นนั้น ๆ ลักษณะเช่นนี้อาจจะเป็นเหตุให้บุคคลมีความพยายามที่จะกลับไปแสวงหา สิ่งที่ตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่าก็ได้

กล่าวโดยสรุปได้ว่าทฤษฎีความพึงพอใจของนักทฤษฎีทั้ง 4 ท่านคือ Maslow, Herzberg, McGregor, Alderfer ผู้ที่มีความคิดเห็นแตกต่างจากผู้อื่นคือ Herzberg ซึ่งเขาคิดว่าปัจจัยที่มีผลต่อการจูงใจในการทำงาน คือสิ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ โดยในส่วนของแนวคิดของ Maslow, McGregor, และ Alderfer จะคล้ายกันคือ ความพึงพอใจเกิดจากความต้องการขั้นพื้นฐานเป็นสำคัญ สรุปได้ว่าความพึงพอใจ คือทัศนคติหรือความรู้สึกของตัวบุคคล ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการแล้วก็จะทำให้เกิดความรู้สึกในทางบวก แต่เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามความคาดหวังก็จะทำให้ตัวบุคคลเกิดความรู้สึกในทางลบ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

แนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ที่กล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป จะกล่าวถึงผลการปฏิบัติงาน (Performance) ซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Efficiency) คือ เมื่อมีผลการปฏิบัติที่ดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง ถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดี ก็ถือว่ามีประสิทธิภาพ การทำงานต่ำ ซึ่งในส่วนของความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ ได้มีผู้ให้ความหมายต่าง ๆ ไว้ดังนี้

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

พัฒนา คดีพิศาล (2553) ให้ความเห็นว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) การดำเนินงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยให้ได้ผลผลิตออกมาดีที่สุดในขณะที่ใช้ทรัพยากรในการ

ดำเนินกิจกรรมน้อยที่สุด โดยการทำงานนั้นต้องมีกลยุทธ์ ระบบการทำงานในรูปแบบต่าง ๆ ที่สมาชิกในทีมมีความเห็นร่วมกันและมุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกัน

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

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

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ทำให้สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การดำเนินงานที่สามารถบรรลุเป้าหมาย ตามที่บุคคลหรือองค์กรที่ตั้งไว้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม สอดคล้องกับคุณภาพ และปริมาณของงานโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด

Harrington Emerson (1931,P : 223, อ้างใน อัครเดช ไม้จันทร์, 2560 : 16-17) ได้กล่าวถึงหลักการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ The Twelve Principles of Efficiency ซึ่งได้รับการยกย่องกล่าวถึงกันมากในหลัก 12 ประการ ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีสาระสำคัญดังนี้ 1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่างแจ้ง 2. ใช้หลักสามัญในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน 3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง 4. ต้องรักษาด้วยความยุติธรรม 5. ปฏิบัติด้วยความยุติธรรม 6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพ และมีการลงทะเบียน (Record) เป็นหลักฐาน 7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง 8. งานสำเร็จทันเวลา 9. ผลงานได้มาตรฐาน 10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้ 11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนได้ และ 12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

ดังนั้นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าพนักงานนั้นมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานการทำงานที่กำหนดไว้หรือไม่ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของปริมาณงานที่ออกมา คุณภาพของชิ้นงาน อัตราผลผลิต ตลอดจนปริมาณผลผลิตที่สูญเสียไป

มาตรฐานในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ช่วยให้การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับผลงานที่ควรจะมีมีความชัดเจน ช่วยให้เห็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดผลได้ มากกว่าปัจจัยที่ใช้และช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองปรับเข้าสู่มาตรฐานการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ นอกจากนี้ ประสิทธิภาพในการบริหารงานบุคคล ไวดังนี้

1. การสร้างบรรยากาศหรือเงื่อนไขที่จะให้คนในองค์กรมีความรู้สึกอยากทำงาน ตัวการสำคัญที่จะวัดว่าบรรยากาศ หรือเงื่อนไขในองค์กรเอื้ออำนวยต่อการทำงานมากน้อยเพียงใด ระดับขวัญของคน

2. การใช้ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ หรือรวบรวมมากำหนดกิจกรรมที่สำคัญขององค์การเพื่อกระตุ้นให้มีการปรับปรุงให้ดีขึ้น การวัดค่าควรปรับปรุงกิจกรรมอะไรนั้นโดยทั่วไปจะต้องเปรียบเทียบผลได้กับค่าใช้จ่ายของการปรับปรุงนั้น สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ

2.1 การปรับปรุงระบบการสื่อสาร

2.2 การกระตุ้นส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทางการบริหารบางระดับ

2.3 การกำหนดผลตอบแทนให้กับพนักงานทุกระดับ

2.4 การกำหนดโครงการ การจ่ายค่าตอบแทนที่ยืดหยุ่นได้

3. กำหนดระบบ การประเมิน และการให้คำตอบของผู้บริหารสัมพันธ์โดยตรงกับประสิทธิภาพในการบริหารงาน โดยสอดคล้องกับแนววัดผลกำไร

4. การกำจัดอุปสรรคใด ๆ ที่จะไปขัดขวางการบริหารงาน การติดต่อสื่อสารความร่วมมือของคนในองค์การ

5. ฝ่ายบริหารควรแจ้งให้ฝ่ายปฏิบัติทราบถึงการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในหลักการและนโยบาย

6. การวัด หรือการประเมินใด ๆ ที่เกี่ยวกับบุคคลในองค์การจะต้องใช้เกณฑ์มาตรฐาน

7. การวัดความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทางด้านบุคคลกับข้อมูลอื่น ขององค์การที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร กำไร การเจริญเติบโต ค่าใช้จ่าย และอื่น ๆ ควรกระทำเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพของพนักงาน

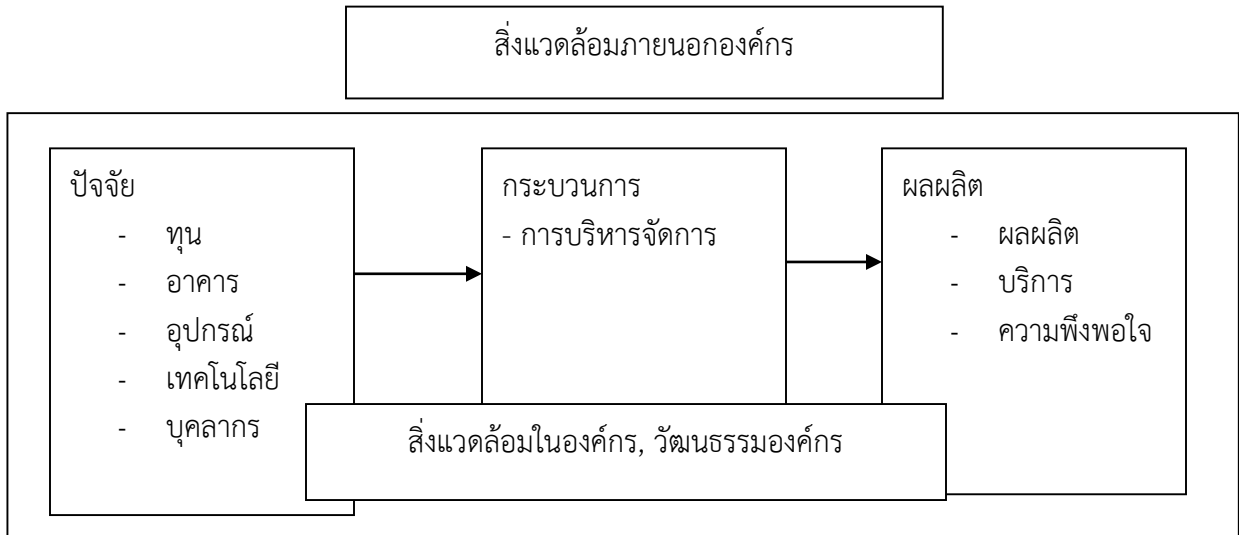
ดังนั้นประสิทธิภาพในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่เกิดจากความพึงพอใจของพนักงานที่ทำงานเป็นกลุ่ม การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยพิจารณาถึงภารกิจที่ปฏิบัติ ความสามารถความพึงพอใจที่จะทำงานร่วมกันกันในอนาคต ซึ่งการบรรลุผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย อยู่ในมาตรฐานด้านปริมาณ คุณภาพ และเหมาะสมกับเวลาในผลงานที่ออกมาซึ่งจะช่วยให้องค์กรบรรลุภารกิจขององค์การที่สำคัญได้สำเร็จ โดยเฉพาะในด้านการแสดงให้มองเห็นถึงศักยภาพในการทำงานร่วมกัน

องค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงาน

สมใจ ลักษณะ (2552) ได้แบ่งประเภทของประสิทธิภาพไว้ 2 ประเภท คือ

1. ประสิทธิภาพของบุคคล เป็นการทำงานเสร็จโดยสูญเสียพลังน้อย ค่านิยมการทำงานที่ยึดสัจคือ การทำงานได้เร็วและได้งานดี บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือบุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้เทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก และมีคุณภาพ

2. ประสิทธิภาพขององค์กร นับเป็นหัวใจสำคัญของการนำพาองค์กรไปสู่การบรรลุผลสำเร็จของการดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญก้าวหน้า และการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและแก่บุคลากรขององค์กร ซึ่งขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กร ในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรเอง ซึ่งประสิทธิภาพขององค์กรขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่สำคัญ ดังจะแสดงในแผนภูมิที่ 2.1 ดังนี้



แผนภูมิที่ 2.1 องค์ประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย การบริการไว้ ดังนี้

อรุณชัย อุ่นไธสง (2552 : 8-9) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ เป็นการปฏิบัติงาน พฤติกรรมการกระทำหรือกิจกรรมที่มีการติดต่อและเกี่ยวข้องกับบุคคลต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวก หรือช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ การบริการมีความสำคัญกับบุคคลต่าง ๆ และส่งผลต่อทัศนคติและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน

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

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

Kotler (2010), อังใน เบญจขภา แจ้งเวชฉาย, (2559 : 6-7) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ปฏิบัติการใด ๆ ที่บุคคลกลุ่มหนึ่งสามารถ นำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ไม่ได้

ส่งผลถึงความเป็นเจ้าของสิ่งใด โดยมี 7 เป้าหมาย และความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่ กับสินค้าที่มีตัวตนก็ได้

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การแสดงออกทางการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับ อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่สามารถจับต้องได้หรือไม่สามารถ จับต้องได้เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดตาม ความคาดหวัง หรือมากกว่าความคาดหวัง

ความหมายของคุณภาพการบริการ

Lewis และ Booms (1983), อ้างใน ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต, (2554 8-9) กล่าวว่า คุณภาพการ ให้บริการ เป็นสิ่งที่ชี้วัดระดับในการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการโดยจะเป็น การส่งมอบจากผู้ให้บริการไปยังลูกค้าหรือผู้รับบริการ การให้บริการที่มีคุณภาพ (Delivering Service Quality) หมายถึง การตอบสนองความต้องการที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความคาดหวัง ซึ่ง สอดคล้องกับ Schmenner (1995 อ้างใน ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต, 2554) ที่ได้กล่าวว่า คุณภาพการ ให้บริการนั้นจะได้ จากการที่ผู้รับบริการเกิดการรับรู้แล้วหักออกด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับ จากบริการ ซึ่งถ้าหากว่า ได้รับการบริการที่น้อยกว่าความคาดหวังก็จะทำให้ผู้รับบริการรับรู้และมอง ถึงคุณภาพการบริการในด้านลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร แต่ถ้าหากว่าได้รับ การบริการที่มากกว่าความคาดหวัง การรับรู้คุณภาพการให้บริการก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการ บริการ และ Lovelock (1996) ได้ให้ความหมายว่าเป็นแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของสินค้า หรือบริการที่ลูกค้าที่มีศักยภาพ ในการซื้อหาสามารถและอาจจะทำ การประเมินก่อนที่จะเลือก บริโภคสินค้าหรือบริการนั้น ส่วน Zeithaml, Parasuraman และ Berry (1990) กล่าวว่า คุณภาพ การบริการเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ

จิตติพร กุมภาพงษ์ (2555 : 36) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ลักษณะเฉพาะ ของการบริการที่สามารถสนองความคาดหวังของผู้มารับบริการ ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสม ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีตรงกับความต้องการหรือความคาดหวังไว้ให้ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ และคุณภาพ การบริการยังมุ่งหมายที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการความน่าเชื่อถือที่เป็นไป ตามมาตรฐานการประเมิน ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพ มีความเหมาะสมกับ ประโยชน์ใช้สอยกับผู้ใช้หรือผู้รับบริการ คุณภาพบริการต้องมีความพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มมาตรฐาน ในการให้บริการขององค์กรให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้และเกิดประสิทธิภาพในการให้บริการ มากที่สุด

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988), เสรี วงษ์มณฑา (2015) และเชิดชาติ ตะโกจิ้น (2559) ได้กล่าวถึง การสร้างมิติแห่งการบริการ เพื่อให้มั่นใจว่าการบริการของเรานั้นดีพอที่จะทำให้ ลูกค้า รู้สึกว่าได้รับคุณค่าจากต้นทุนที่ได้ใช้จ่ายออกไป เพื่อสร้างความผูกพันระยะยาว ซึ่งต่างก็กำหนด มิติ คุณภาพการบริการออกเป็น 5 มิติ ได้แก่

1. สิ่งที่สามารถสัมผัสได้และสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangible) เช่น การมีที่จอดรถที่เพียงพอ การมีที่นั่งสำหรับรับรองลูกค้า การมีห้องน้ำที่สะอาด
 2. ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) เช่น ทุกกิจกรรมเป็นไปอย่างถูกต้องและตรงกับวัตถุประสงค์ของการบริการนั้นในเวลาที่เหมาะสม
 3. การตอบสนอง (Responsiveness) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ไม่ควรให้ลูกค้ารอนาน รวมถึงให้ความช่วยเหลือเมื่อลูกค้าต้องการใช้บริการอย่างรวดเร็วที่สุด
 4. การสร้างความมั่นใจ (Assurance) เป็นการสร้างความมั่นใจว่าพนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้า นั้น เป็นผู้มีความรู้ความสามารถที่จะให้ความช่วยเหลือได้
 5. การเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy) ต้องเข้าใจถึงปัญหา ความต้องการและการแก้ไข ปัญหาตามความต้องการที่แตกต่างกันไป และจะต้องสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าได้อย่างถูกต้องเป็นต้น
- จากความหมายที่มีนักวิชาการกล่าวไว้อย่างหลากหลายสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ (service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

ลักษณะของการบริการ

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

1. การบริการไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการนั้นต่างจากสินค้าตรงที่สินค้าสามารถจับต้องได้แต่บริการไม่สามารถจับต้องได้ หรืออาจจะหมายความว่าบริการโดยทั่วไปไม่มีลักษณะ ที่ค่อนข้างเป็นนามธรรม ไม่มีตัวตน ไม่มีรูปร่าง ดังนั้น จึงเป็น การยากที่จะสามารถรับรู้ถึงการบริการผ่านประสาทสัมผัส ต่าง ๆ ของเราได้ ทำให้ผู้บริโภคเกิดความเสี่ยงในการเลือกซื้อบริการนี้ การตลาดจึงต้องหาวิธีลดความเสี่ยงให้กับผู้บริโภคโดยการสร้าง หลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence) ซึ่งสามารถมองเห็นเป็นรูปธรรมขึ้นมา เพื่อเป็นสัญลักษณ์แทนการบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้ เช่น การผ่าตัดเป็นบริการจึงไม่สามารถจับต้องได้ ทำให้ต้องใช้การสร้างหลักฐานทางกายภาพ เช่น สถานที่ ที่สะอาด แพทย์ที่น่าเชื่อถือ มาช่วยให้เกิดความมั่นใจในการบริการ และโดยมีเครื่องมือทางการตลาด ดังนี้
 - 1.1 สถานที่ อาคารต้องสวยงาม สะดวก และตั้งอยู่ในทำเลที่ลูกค้าสะดวก
 - 1.2 บุคคล พนักงานต้องมีคุณลักษณะของพนักงานบริการที่ดี 7 ประการ และมีพนักงานบริการเพียงพอในการให้บริการ
 - 1.3 เครื่องมือ มีเครื่องมือพร้อมสำหรับการปฏิบัติงานทุกอย่างครบครัน
 - 1.4 ตราสินค้า เลือกใช้สิ่งที่แสดงถึงบริการที่เป็นเลิศ

1.5 ราคา ต้องแสดงให้เห็นว่าการเลือกใช้บริการของเรานั้นคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป

2. การบริการไม่สามารถแยกกระบวนการผลิตและกระบวนการบริการออกจากกันได้ (Inseparability) เนื่องจากโดยทั่วไปการบริการมักจะถูกผลิตและบริการในระยะเวลาเดียวกัน โดยลูกค้าที่เป็นผู้ซื้อบริการมักจะต้องมีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตบริการนั้นด้วย ยกตัวอย่าง เช่น กระบวนการในการตัดผม หรือกระบวนการในการผ่าตัด เป็นต้น แต่ถ้ามองในมุมของสินค้าการผลิตและการบริการจะถูกแยกออกจากกันโดยสิ้นเชิง

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

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

ความสำคัญของคุณภาพการบริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย ความสำคัญของคุณภาพการบริการได้ ดังนี้

นิตินพล ภูตะโชติ (2551 : 29) อ่างใน เบญชญา แจ้งเวชฉาย, (2559 : 9-10) ได้กล่าวถึงหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของงานบริการไว้ดังนี้

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 ซึ่งลูกค้าอาจจะมี ความคาดหวังต่อการบริการที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้น ลูกค้าย่อมมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่แตกต่างกัน

4. การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นการบอกให้ลูกค้าได้รับทราบถึง รายละเอียดของสินค้าและบริการต่าง ๆ โดยการใชภาษาเพื่อให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย

5. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ความพร้อมเป็นประสิทธิภาพของการ ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการนั้น ๆ

6. ความรู้ของผู้ให้บริการ (Knowledge and competence) ความรู้ ความสามารถ และ ความชำนาญของผู้ให้บริการจะเป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้

7. คุณค่าของการให้บริการ (Value) คุณค่าของงานบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ลูกค้าได้รับ การบริการ กล่าวคือลูกค้าจะเกิดความรู้สึกประทับใจ และไม่เสียดายที่จะจ่ายเงินค่าบริการ เมื่อลูกค้า ได้รับการบริการตรงตามที่คาดหวัง

8. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) หมายถึง ความมีน้ำใจของพนักงาน ความจริงใจ และ รู้สึกยินดีที่จะต้อนรับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่จะได้รับ

9. ให้ความสนใจในลูกค้า (Interest) การให้ความสนใจและเอาใจใส่ต่อลูกค้านั้นเป็นสิ่งจำเป็น ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใคร ต้องดูแลเอาใจใส่เขา อย่าทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าถูกทอดทิ้งไม่ได้รับการ เอาใจใส่จากพนักงาน

10. ความเชื่อถือได้ (Credibility) หมายถึง การที่ธุรกิจผู้ให้บริการมีการบริการที่ดี มี การได้รับรางวัล หรือการบอกต่อจากลูกค้าที่เคยมาใช้บริการ สร้างความน่าเชื่อถือโดยการบริการตาม มาตรฐานที่ สม่่าเสมอ จะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและมั่นใจในบริการ 10

11. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการอย่างถูกต้อง สม่่าเสมอ เท่าเทียมกับลูกค้ารายอื่น ๆ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าจะเกิดความไว้วางใจเมื่อกลับมาใช้บริการอีก ครั้ง

12. การตอบสนองลูกค้า (Response) หมายถึงการให้บริการตอบสนองทันที เมื่อ ลูกค้า ต้องการใช้บริการ หรือเมื่อเกิดปัญหา ก็สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างรวดเร็ว ปัญหาต่าง ๆ ได้รับการ แก้ไขอย่างถูกต้อง

13. ความปลอดภัย (Security) ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความปลอดภัยในการใช้ บริการ ไม่ เสี่ยง ไม่เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาภายหลัง ไม่ผิดพลาดจากการทำงานของพนักงาน ให้บริการ

14. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Understanding the Customer) ผู้ให้บริการจะต้อง ทราบว่า ลูกค้าต้องการอะไร ดังนั้นต้องค้นหาสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นมาบริการเพื่อตอบสนองความต้องการ ของลูกค้า ถ้าผู้ให้บริการเข้าถึงความต้องการของลูกค้าและหาสิ่งที่ลูกค้าต้องการมาตอบสนองเขาได้ ก็หมายถึงความ มีประสิทธิภาพของบริการ

จิตติพร กุมภาพงษ์ (2555 : 43) ได้กล่าวไว้ว่า ความสำคัญของคุณภาพบริการ มีความจำเป็น อย่างยิ่งสำหรับผู้ให้บริการต้องถือปฏิบัติในการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการและความ คาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วน และยังมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับผู้ให้บริการต้องถือ ปฏิบัติให้กับผู้รับบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่าง ถูกต้องครบถ้วน ปราศจากข้อผิดพลาดทำให้ผู้รับบริการเกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดีตอบสนองต่อความพึงพอใจต่อ การบริการที่ได้รับ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความสำคัญของคุณภาพการบริการ หมายถึง สิ่งที่เป็นในการปฏิบัติงานทางด้านการบริการ เนื่องจากทางด้านของผู้ให้บริการต้องบริการให้ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ ส่วนในด้านของผู้รับบริการก็ได้รับการสนองความต้องการของตนอย่างถูกต้องเหมาะสม

การปฏิบัติงานที่ดีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. ความสะอาด สถานที่ทำงาน พื้นอาคาร โตะ ห้องน้ำ เครื่องมือ เครื่องใช้ ซึ่งเป็นส่วนประกอบที่ทำให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ต้องหมั่นทำความสะอาด เพื่อสร้างความ น่าเลื่อมใสศรัทธาและดึงดูดความสนใจ
2. การตรงต่อเวลา ในการปฏิบัติหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรมาถึงก่อนเวลาเริ่มงานเพื่อเตรียมการปฏิบัติงานให้ทันเวลา เวลาเลิกงานก็ต้องรักษาให้ตรงเวลา ไม่ควรให้ผู้มาติดต่อ เสียเวลารอคอย และถ้ามีเหตุขัดข้องก็ต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ
3. การแต่งกาย ผู้ให้บริการต้องแต่งกายสุภาพหรือแต่งกายตามระเบียบของหน่วยงานที่วางไว้ ต้องสุภาพและสะอาด เป็นที่น่าชื่นชมแก่ผู้มาติดต่อ
4. กริยามารยาทและการต้อนรับ ควรต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยกริยามารยาทที่ดีซึ่งจะก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานได้ทางหนึ่ง เจ้าหน้าที่ฝ่ายติดต่อกับผู้ใช้บริการจำนวนมากต้องระวังในเรื่องนี้เป็นอย่างดี
5. น้ำเสียง เจ้าหน้าที่พนักงานบางคนที่มีเสียงห้วนห้าว ต้องรู้จักใช้คำลงท้ายที่สุภาพ เช่น ครับ หรือค่ะ ลงท้าย จะก่อให้เกิดไมตรีแก่ผู้มาติดต่อ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ ให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในรูปแบบขององค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาล ซึ่งได้ทำการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 130 องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 11 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดกระบี่ จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดนราธิวาส จังหวัดพังงา จังหวัดพัทลุง จังหวัดภูเก็ต จังหวัดระนอง จังหวัดสตูล จังหวัดสงขลา จังหวัดตรัง และจังหวัดยะลาโดยสำรวจด้านคุณภาพการ ให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก คือ ด้านขั้นตอนการ ให้บริการด้านช่องทางการ ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.61) โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.65) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอน

การให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.6) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 4.59) ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัย อยู่ในจังหวัดต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

สุวรรณา เพียรมานะ (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของความพึงพอใจ ความไว้วางใจ คุณภาพการ บริการ ที่มีผลต่อการบอกต่อของลูกค้าร้าน JSK พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมากที่สุด ตามด้วยด้านช่อง ทางการจัดจำหน่าย ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด สำหรับความไว้วางใจที่มีต่อร้าน JSK ลูกค้ามีระดับความไว้วางใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาถึงคุณภาพ การบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มี คุณภาพในระดับมากที่สุด ตามด้วยด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านการ ตอบสนอง และด้านการเอาใจ ใส่ต่อลูกค้า และการบอกต่อ มีคุณภาพในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบ สมมติฐานพบว่าความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด และคุณภาพการบริการด้านการ ตอบสนอง ด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า มีอิทธิพลต่อการบอกต่อของ ลูกค้าร้าน JSK อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05

วิจิตรา หลงสำโรง และคณะ (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หนองเม็ก อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น พบว่าโดย ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เพื่อพิจารณา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในแต่ละด้าน พบว่า 1) ด้านความเสมอภาค อยู่ใน ข ระดับมากที่สุด 2) ด้านความสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด 3) ด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ใน ระดับมาก 4) ด้านการดูแลเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากที่สุด 5) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของความพึงพอใจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองเม็ก อำเภอหนองสองห้อง ดังนี้ 1) ด้านความเสมอภาค ควร ปรับปรุง เรื่อง ของเจ้าหน้าที่ควรใช้วาจาที่สุภาพ และเหมาะสมมากกว่านี้ร้อยละ 0.52 2) ด้านความ สม่ำเสมอ ควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการมากกว่านี้ และควรบริการด้วยความเต็มใจ ร้อยละ 0.79 3) ด้านการ อำนวยความสะดวก ต้องการให้สร้างห้องน้ำเพิ่ม ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความ สะอาดบริเวณห้องน้ำ บริเวณทางเข้าด้านหน้าของโรงพยาบาลมีความคับแคบเกินไป ควรมีไฟส่องสว่างด้านหน้าโรงพยาบาล ควรให้ความสำคัญในเรื่องของความสะอาดของเครื่องมือที่ใช้ในการรักษา ให้มากกว่านี้เครื่องมือ และ อุปกรณ์ไม่เพียงพอ ทำให้ไม่สามารถรักษาผู้ป่วยในบางกรณีได้และอยาก ให้เพิ่มเครื่องมือ และอุปกรณ์ ให้แก่อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ร้อยละ 3.67 4) ด้านการ ดูแลเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่ควรมี ความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำผู้ป่วยมากกว่านี้ร้อยละ 0.26

พิพัฒน์ มีเถื่อน (2562) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ฮันนี่ เวลล์ อิเล็กทรอนิกส์ แมธิเรียลส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้ง นี้คือ พนักงานบริษัท ฮันนี่ เวลล์ อิเล็กทรอนิกส์ แมธิเรียลส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 250 คน ซึ่ง พนักงานบริษัท ฮันนี่ เวลล์ อิเล็กทรอนิกส์ แมธิเรียลส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจ ในการอยู่ในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือด้านความมั่นคงและความเจริญก้าวหน้าในอนาคต รองลงมาคือด้าน

นโยบายและการบริหาร ด้านบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านรายได้และสวัสดิการและ อันดับสุดท้ายคือด้านการยอมรับนับถือและความรู้สึกในผลสำเร็จ อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ आयुงาน และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษา และสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2563) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหาร ส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์จำนวน 380 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป มีสถานภาพสมรส สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา / เทียบเท่า ประกอบอาชีพ เกษตรกร และมีรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์งานด้านการให้บริการรับชำระภาษี โดย ภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับ พอใจ ลำดับแรก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทาง การให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในงาน ด้านการให้บริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทาง การให้บริการ ตามลำดับ มีความพึงพอใจในงานด้านการให้บริการการขออนุญาต ก่อสร้าง โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทาง การให้บริการ ตามลำดับ และมีความพึงพอใจใน งานด้านการให้บริการงานจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ พบว่า โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทาง การให้บริการ ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2563) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่า ประชาชนที่มาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัด สระบุรี จำนวน 4,800 คน โดยค่าระดับความคิดเห็นความพึงพอใจสรุปได้ดังนี้ งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลองความพึงพอใจ ในการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 94.65 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานด้านโยธา ได้แก่ งาน บริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน จังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 98.00 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งาน

จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี 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 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วน จังหวัดสระบุรีในงานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ จังหวัดสระบุรี ระดับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของประชาชนต่อองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดสระบุรี ในภาพรวมมีความเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่ประชาชนเฉลี่ยร้อยละ 93.11 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ

อรุณลักษณ์ รัตนพันธุ์ และคณะ (2563) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นค่าร้อยละ 64.10 สถานภาพเป็นนักศึกษา ชั้นปีที่ 2 คิดเป็นค่าร้อยละ 29.40 คณะครุศาสตร์ คิดเป็นค่าร้อยละ 23.60 2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนัก วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($X = 4.53$) คิดเป็นร้อยละ 90.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บริการยืม-คืน รองลงมา คือ บริการ สื่อโสตทัศนวัสดุและ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า, บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน บริการสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง, บริการวิชาการและฝึกอบรม บริการข้อมูล ท้องถิ่น ตามลำดับ

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการ

การดำเนินการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของประชาชนในเขตพื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ที่มาใช้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งประกอบด้วย 6 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และภารกิจที่ 6 การให้บริการของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ ได้จำแนกการศึกษาออกเป็น 6 ส่วนประกอบด้วย

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

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ หมายถึงการศึกษาระดับความรู้สึกรู้สึกหรือทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ประกอบด้วย 6 ภารกิจ คือ

- ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข
 - ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการศึกษา
 - ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี
 - ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
 - ภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และ
 - ภารกิจที่ 6 การให้บริการของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- การศึกษาความพึงพอใจของแต่ละกิจกรรม/โครงการจะศึกษาใน 6 ประเด็นดังนี้

- 1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา

2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงาน ขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง

3) ด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการ ด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่ง กายเหมาะสมในการให้บริการ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัด พื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน

5) ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท

6) ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน

2. ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยหรือมาทำงาน ในเขตพื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง อ.เดชอุดม จ.อุบลราชธานี มีประชากร 6,741 คน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรได้แก่ บุคคลที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งประกอบด้วย 6 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และ ภารกิจที่ 6 การให้บริการของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 6,741 คน

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ศึกษากลุ่มตัวอย่างที่แทนจำนวนประชากรทั้งหมดของการสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ที่มาใช้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งประกอบด้วย 6 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงาน ด้านสาธารณสุข ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงาน ด้านรายได้หรือภาษี ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และภารกิจที่ 6 การให้บริการของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 375 ราย โดยได้กำหนด ขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

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

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

ส่วนที่ 3 ได้ให้คำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ในการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการลงพื้นที่ขอความร่วมมือจากผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง อำเภอเดชอุดม ตอบแบบสอบถามโดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง หรือให้ผู้ช่วยนักวิจัยอ่านคำถามจากแบบสอบถามให้ฟัง เมื่อกลุ่มตัวอย่างตอบคำถาม ผู้ช่วยนักวิจัยก็ตอบแบบสอบถามให้

เกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูล

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

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

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ทางสถิติที่สำคัญหลายอย่างถูกนำไปใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่น่าเชื่อถือ ซึ่งการวิเคราะห์ทางสถิติดังกล่าวสามารถอธิบายได้ ดังนี้

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

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

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

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

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

เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ

การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับบริการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง อ.เดชอุดม จ.อุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ 2564 มีเกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการดังนี้

ช่วงของค่าเฉลี่ย	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	เกณฑ์การให้คะแนน (เต็ม 10 คะแนน)	การแปลค่า
4.76-5.00	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10	พอใจมากที่สุด
4.51-4.75	ไม่เกินร้อยละ 95	9	พอใจมาก
4.26-4.50	ไม่เกินร้อยละ 90	8	
4.01-4.25	ไม่เกินร้อยละ 85	7	
3.76-4.00	ไม่เกินร้อยละ 80	6	พอใจปานกลาง

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

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ 2564 นำเสนอเรียงตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้ ลำดับการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของการให้บริการ

ลำดับการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้สำรวจได้จัดลำดับการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่าง 375 ฉบับ โดยวัดความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งประกอบด้วย 6 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และภารกิจที่ 6 การให้บริการของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ซึ่งในแต่ละงานบริการได้วัดผลความพึงพอใจออกเป็นรายด้าน โดยแบ่งการนำเสนอแต่ละภารกิจ

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรียงตามลำดับดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน การศึกษา และอาชีพ แสดงค่าสถิติเป็นร้อยละ (ดังตารางที่ 4.1)
2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านสาธารณสุข วิเคราะห์โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) (ดังตารางที่ 4.2)
3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านการศึกษา วิเคราะห์โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) (ดังตารางที่ 4.3)
4. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านรายได้หรือภาษี วิเคราะห์โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) (ดังตารางที่ 4.4)
5. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม วิเคราะห์โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) (ดังตารางที่ 4.5)
6. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย วิเคราะห์โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) (ดังตารางที่ 4.6)
7. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง วิเคราะห์โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) (ดังตารางที่ 4.7)
8. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจรายการกิจ วิเคราะห์โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) (ดังตารางที่ 4.8)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

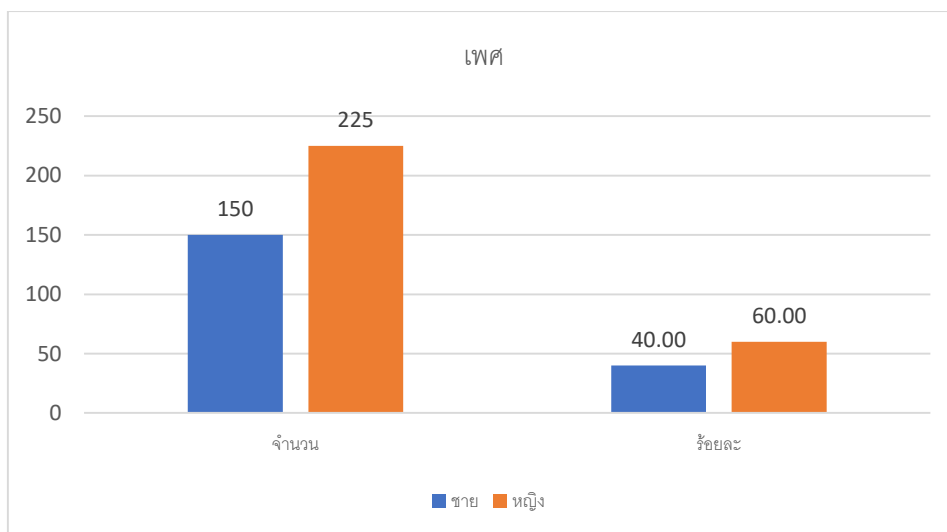
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างแสดงผลได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	150	40.00
หญิง	225	60.00
รวม	375	100.00
2. อายุ		
อายุต่ำกว่า 20 ปี	11	2.93
อายุระหว่าง 20-29 ปี	24	6.40
อายุระหว่าง 30-39 ปี	27	7.20
อายุระหว่าง 40-49 ปี	43	11.47
อายุระหว่าง 50-59 ปี	101	26.93
อายุ 60 ปี ขึ้นไป	169	45.07
รวม	375	100.00
3. สถานภาพ		
โสด	129	34.40
สมรส	235	62.67
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	11	2.93
รวม	375	100.00
4. รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่า 5,000 บาท	152	40.53
รายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท	160	42.67
รายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท	53	14.13
รายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท	7	1.87

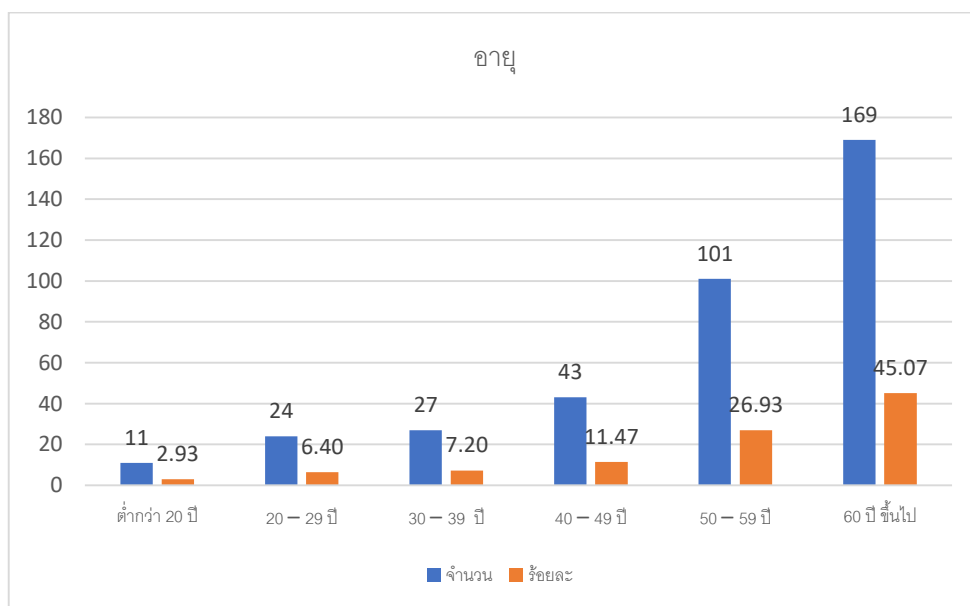
ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ 20,001 บาท ขึ้นไป	3	0.80
รวม	375	100.00
5. การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	268	71.47
ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น	82	21.87
ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	15	4.00
ระดับปริญญาตรี	8	2.13
ระดับสูงกว่าปริญญาตรี	2	0.53
รวม	375	100.00
6. อาชีพ		
เกษตรกร	194	51.73
พนักงาน/ลูกจ้าง	95	25.33
รับราชการ	27	7.20
ค้าขาย	56	14.94
นักเรียน/นักศึกษา	3	0.80
รวม	375	100.00

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



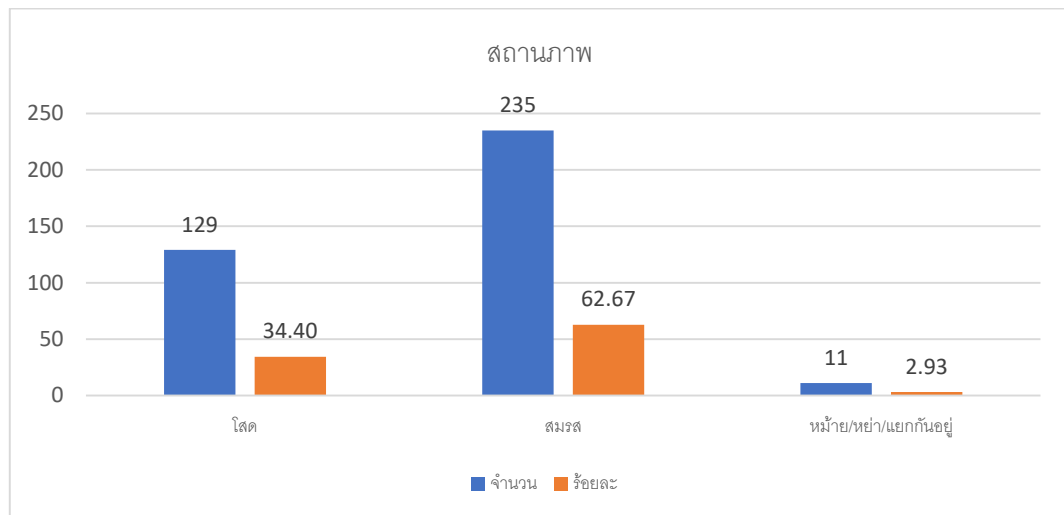
ภาพที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

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



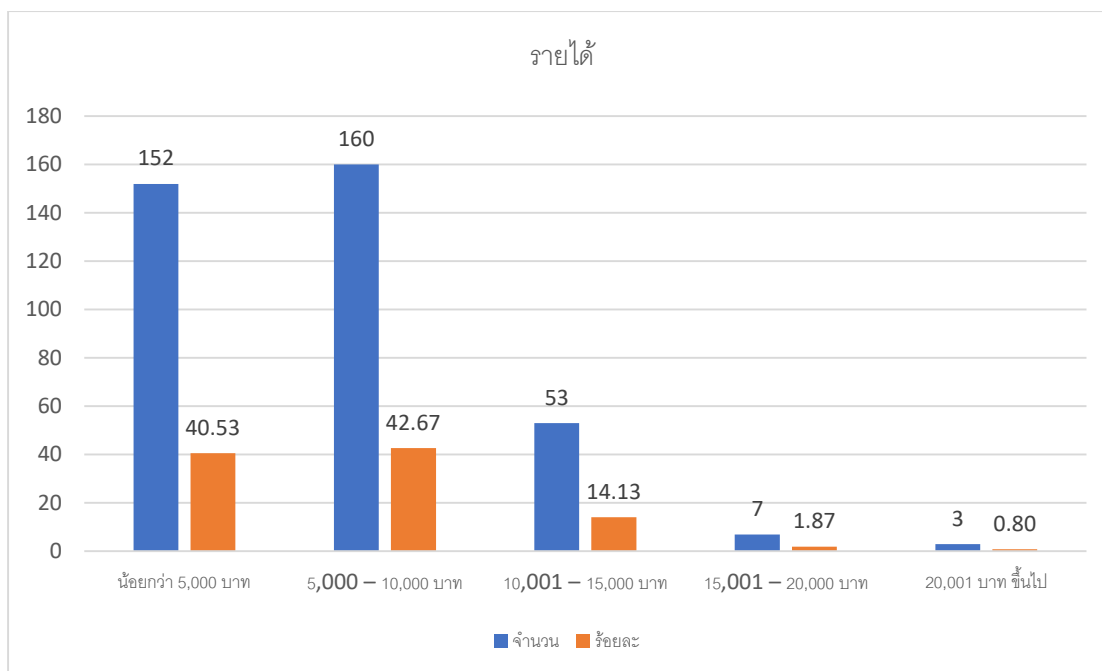
ภาพที่ 4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

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



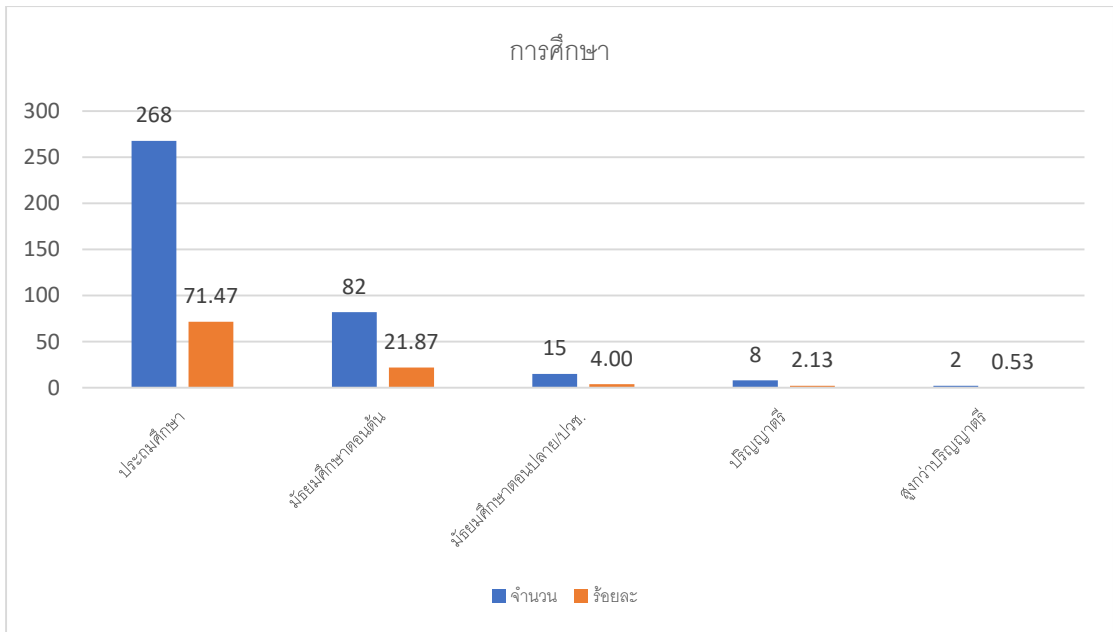
ภาพที่ 4.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

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



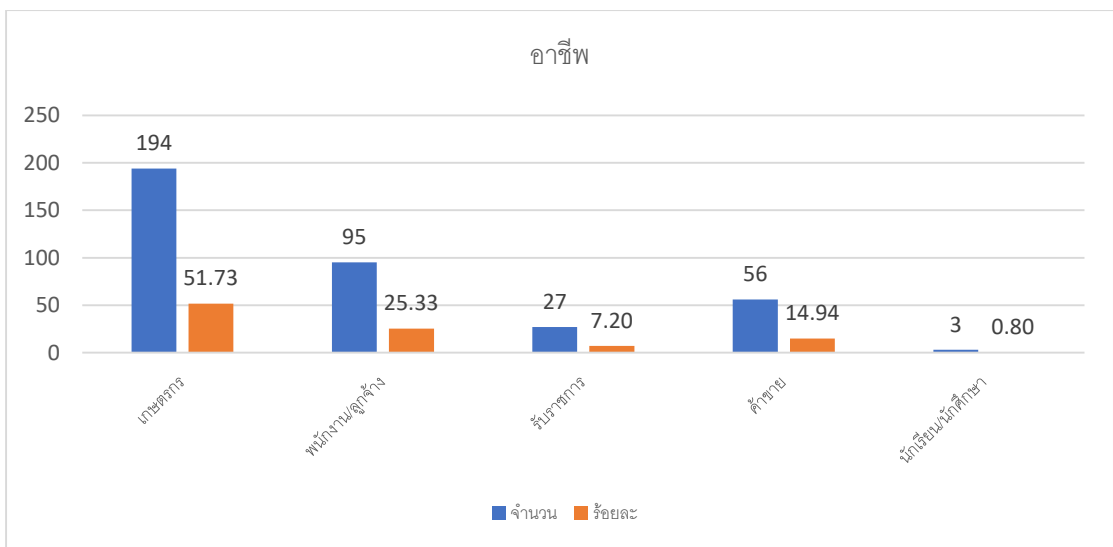
ภาพที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้

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



ภาพที่ 4.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่างมีอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุดจำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 51.73 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ลำดับรองลงมา มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้าง จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 25.33 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีอาชีพค้าขาย จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.94 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีอาชีพรับราชการ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.20 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และมีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังจะแสดงในภาพที่ 4.6 ดังนี้



ภาพที่ 4.6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ
ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ หมายถึงการศึกษาระดับความรู้สึกรู้สึกหรือทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง อำเภอดงขุดม จังหวัดอุบลราชธานี ประกอบด้วย 6 ภารกิจ คือ

ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข

ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการศึกษา

ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และ

ภารกิจที่ 6 การให้บริการของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

การศึกษาความพึงพอใจของแต่ละกิจกรรม/โครงการจะศึกษาใน 6 ประเด็นดังนี้

1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา

2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล

ประชาชนสัมพันธ์ทำให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง

3) ด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน

5) ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท

6) ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกรายละเอียดรายการกิจ ดังตารางต่อไปนี้

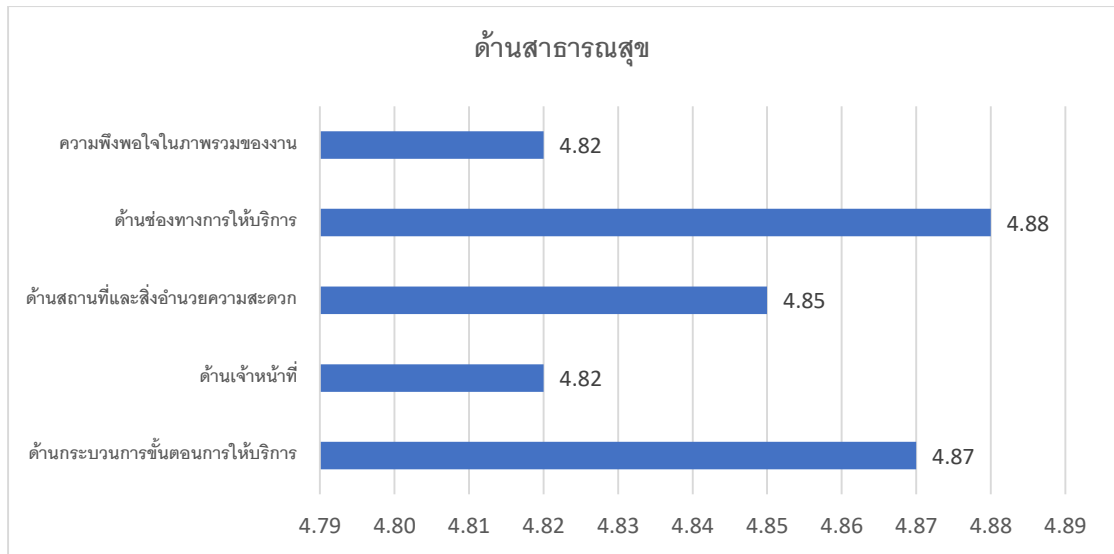
1. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านสาธารณสุข

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านสาธารณสุขมีรายละเอียดตามตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของงานด้านสาธารณสุข

งานด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S	ระดับ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศแจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึงความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.87	.368	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ	4.82	.413	มากที่สุด
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน	4.85	.374	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท	4.88	.367	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน	4.82	.404	มากที่สุด
ภาพรวม	4.85	.219	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจการให้บริการภาพรวมด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85)โดยจำแนกเป็นรายด้านเรียงตามลำดับดังต่อไปนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) ลำดับรองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึงความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) ด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) ดังจะแสดงในภาพที่ 4.7 ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจรายด้านของงานด้านสาธารณสุข

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านการศึกษา

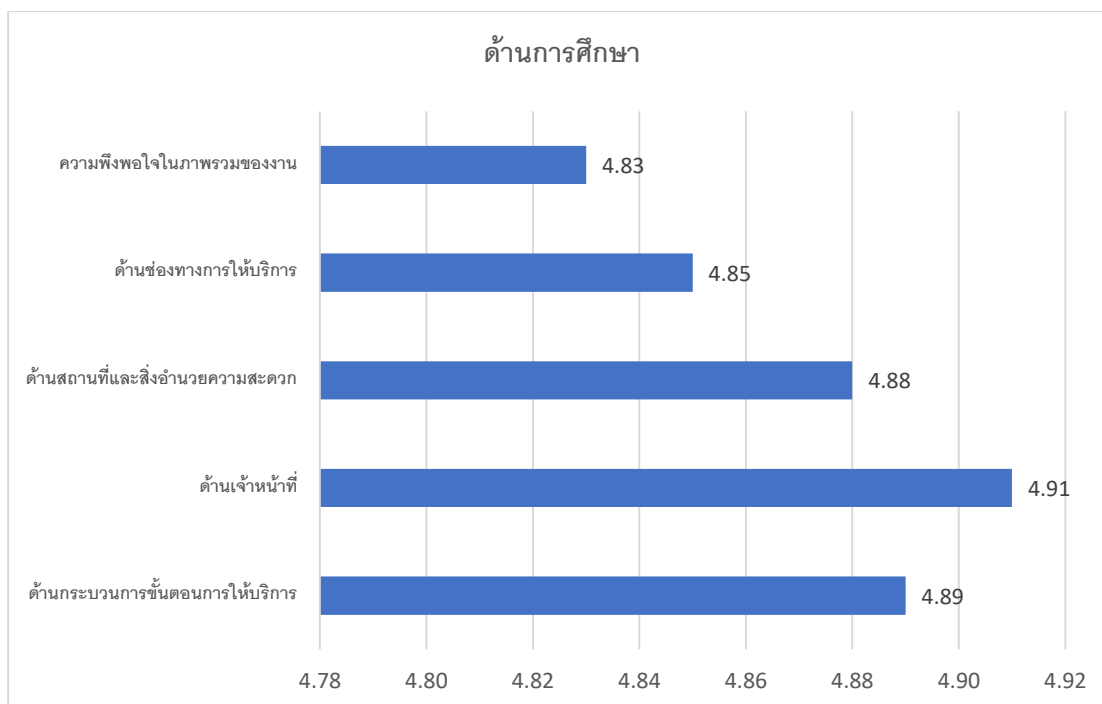
ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านการศึกษา แสดงข้อมูลในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของงานด้านการศึกษา

งานด้านการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S	ระดับ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความ	4.89	.321	มากที่สุด

งานด้านการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S	ระดับ
รวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ	4.91	.293	มากที่สุด
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน	4.88	.325	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท	4.85	.362	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน	4.83	.379	มากที่สุด
ภาพรวม	4.87	.186	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการภาพรวมด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) โดยจำแนกเป็นรายด้านเรียงตามลำดับดังต่อไปนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83) ดังจะแสดงในภาพที่ 4.8 ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจรายด้านของงานด้านการศึกษา

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

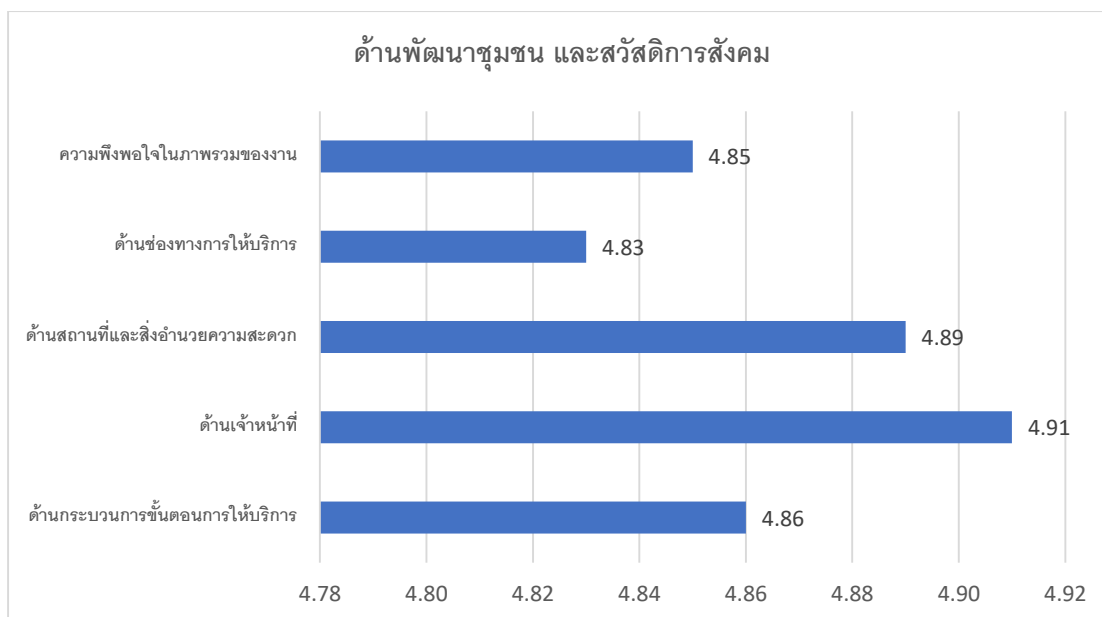
ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีรายละเอียดตามตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S	ระดับ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศแจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	4.86	.346	มากที่สุด

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

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



ภาพที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจรายด้านของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

4. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านรายได้หรือภาษี

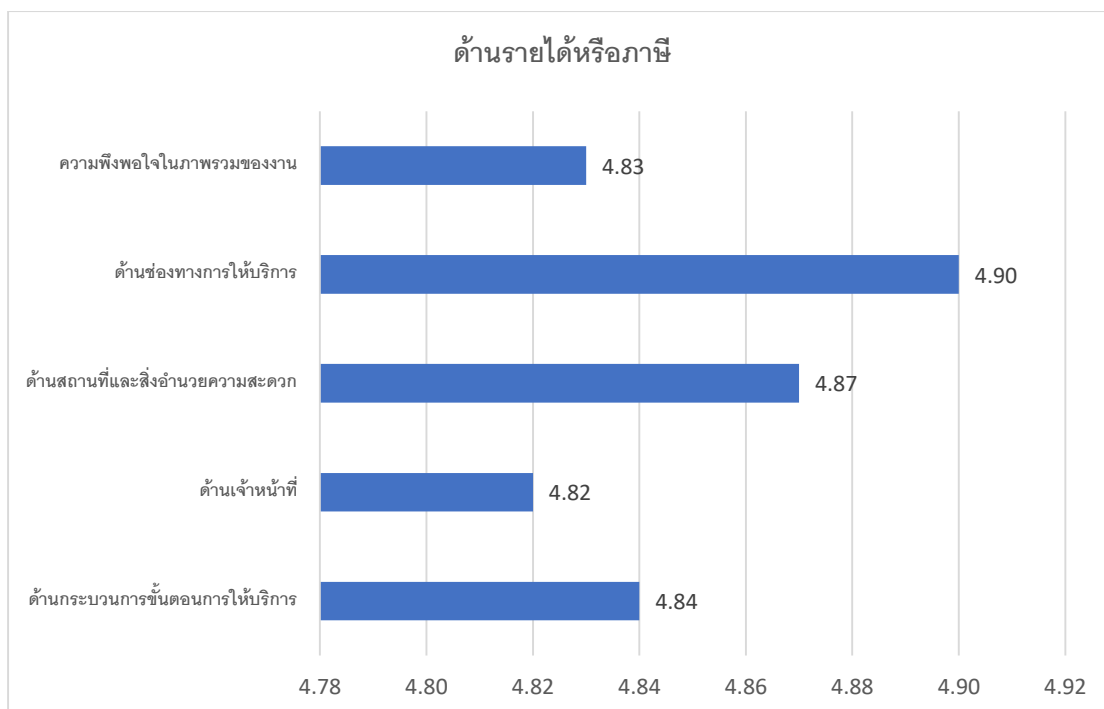
ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านรายได้หรือภาษีมีรายละเอียดตามตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของงานรายได้หรือภาษี

งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S	ระดับ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.84	.400	มากที่สุด

งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S	ระดับ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ	4.82	.404	มากที่สุด
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน	4.87	.342	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท	4.90	.314	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน	4.83	.377	มากที่สุด
ภาพรวม	4.85	.214	มากที่สุด

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



ภาพที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจรายด้านของงานด้านรายได้หรือภาษี

5. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

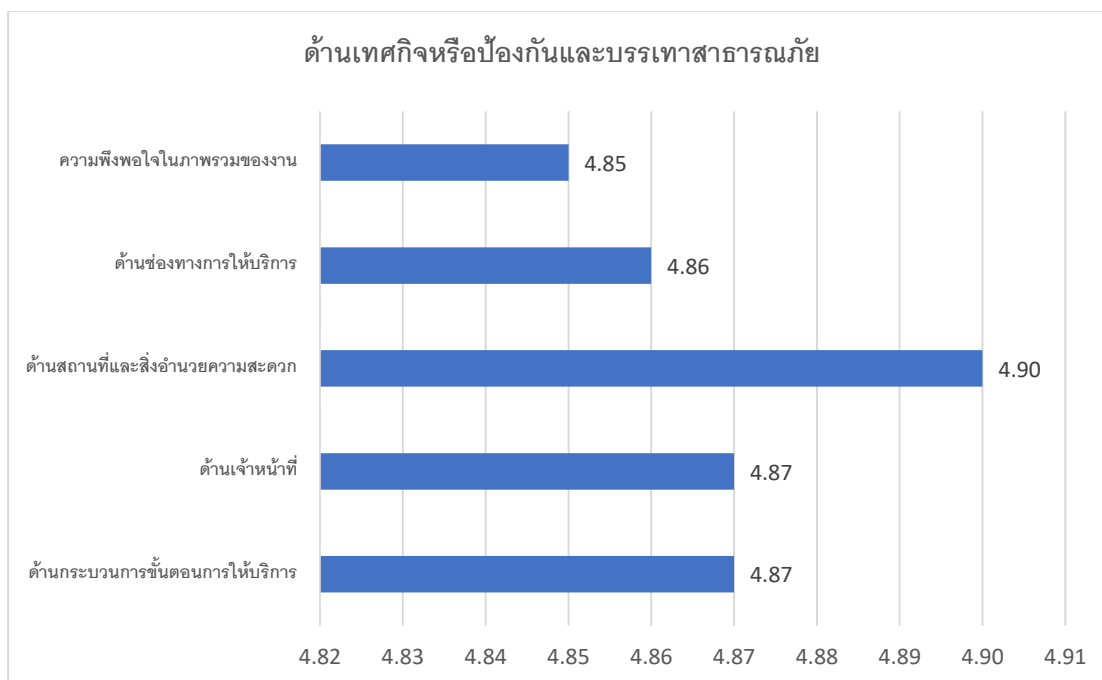
ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีรายละเอียดตามตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S	ระดับ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความ	4.87	.335	มากที่สุด

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

จากตารางที่ 4.6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการภาพรวมด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่งในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) โดยจำแนกเป็นรายด้านเรียงตามลำดับดังต่อไปนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าว ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) ภาพรวมของงาน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) ดังจะแสดง ในภาพที่ 4.11 ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจรายด้านของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

6. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

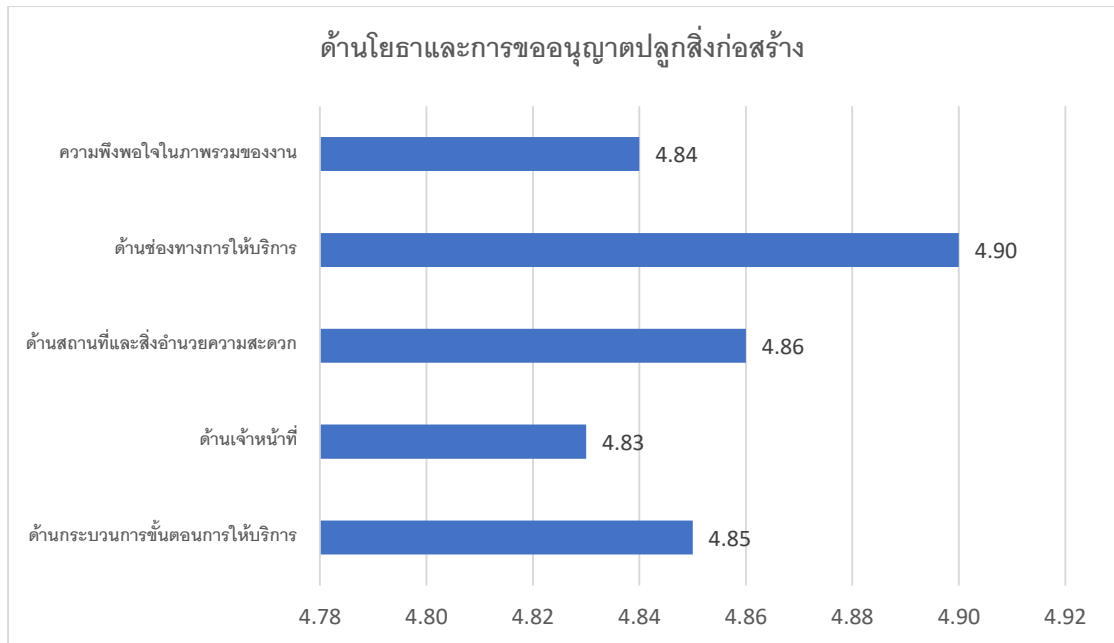
ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีรายละเอียดตามตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

งานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S	ระดับ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.85	.369	มากที่สุด

งานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S	ระดับ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ	4.83	.377	มากที่สุด
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน	4.86	.346	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย คเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท	4.90	.295	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน	4.84	.402	มากที่สุด
ภาพรวม	4.86	.194	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการภาพรวมด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่งในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) โดยจำแนกเป็นรายด้านเรียงตามลำดับดังต่อไปนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภทในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) ลำดับรองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าว ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) ภาพรวมของงานในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) ด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83) ดังจะแสดงในภาพที่ 4.12 ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจรายด้านของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

7. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานทุกภารกิจ

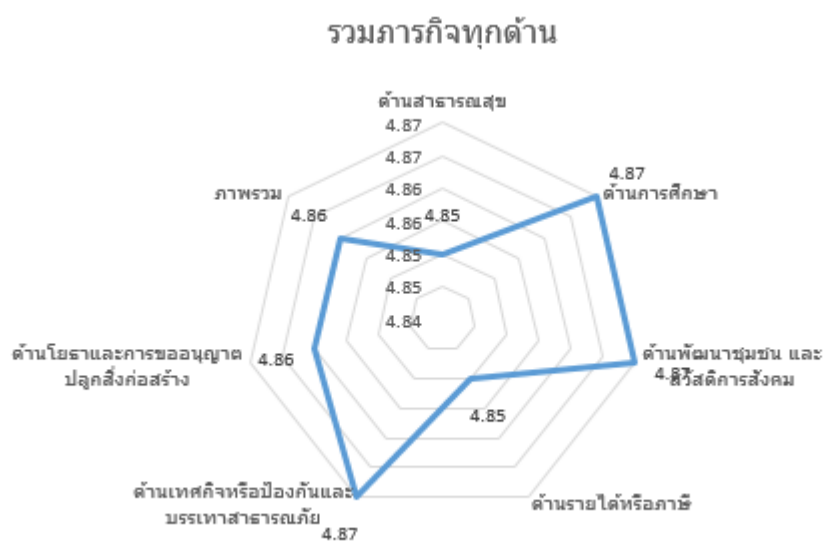
ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานทุกภารกิจมีรายละเอียดตามตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง รายภารกิจ

ภารกิจ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S	ระดับ
1. การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข	4.85	.219	มากที่สุด
2. การให้บริการของงานด้านการศึกษา	4.87	.186	มากที่สุด
3. การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.87	.183	มากที่สุด
4. การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี	4.85	.214	มากที่สุด

ภารกิจ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S	ระดับ
5 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.87	.202	มากที่สุด
6 การให้บริการของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.86	.194	มากที่สุด
ภาพรวม	4.86	.129	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่งในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) โดยจำแนกเป็นรายด้านเรียงตามลำดับดังต่อไปนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของงานด้านการศึกษาในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) ลำดับรองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) การให้บริการของงานด้านสาธารณสุขในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) และการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษีในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) ดังจะแสดงในภาพที่ 4.13 ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทุกภารกิจ

บทที่ 5

สรุปผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง โดยวัดความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งประกอบด้วย 6 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี และภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และภารกิจที่ 6 การให้บริการของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างซึ่งในแต่ละภารกิจได้วัดผลความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

การดำเนินการในการสำรวจครั้งนี้ ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan ประกอบด้วย 6 ภารกิจ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 375 ราย

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

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

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

สรุปผลการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการประจำปีงบประมาณ 2564 สรุปได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 6 ภารกิจ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล

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

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง

ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85)โดยจำแนกเป็นรายด้านเรียงตามลำดับดังต่อไปนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) ลำดับรองลงมากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอการบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85)

2.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านการศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง

ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษาในภาพรวมด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) โดยจำแนกเป็นรายด้านเรียงตามลำดับดังต่อไปนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้บริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่

พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88)

2.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษาในภาพรวมด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) โดยจำแนกเป็นรายด้านเรียงตามลำดับดังต่อไปนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าว ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) ภาพรวมของงาน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85)

2.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านรายได้หรือภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) โดยจำแนกเป็นรายด้านเรียงตามลำดับดังต่อไปนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84)

2.5 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงาน ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) โดยจำแนกเป็นรายด้านเรียงตามลำดับดังต่อไปนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าว ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ

การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86)

2.6 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านโยธาและการขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงาน ด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) โดยจำแนกเป็น รายด้านเรียงตามลำดับดังต่อไปนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทาง ขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภทในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) ลำดับรองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สะอาด สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศ เกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบ อย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85)

3. สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 6 ด้าน /คะแนน และการแปลค่า

องค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง ได้รับความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.20% คะแนนที่ได้ 10 คะแนน โดยเมื่อพิจารณาในรายการกิจ ได้ผลความพึงพอใจเรียงตามลำดับ ดังนี้

3.1 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.40% คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

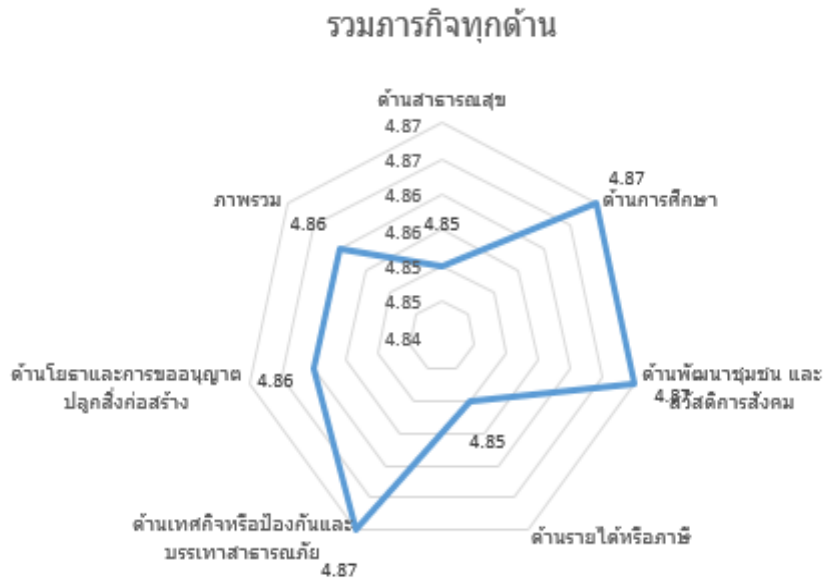
3.2 การให้บริการของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.20 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

3.3 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี และด้านสาธารณสุข ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.80% คะแนนที่ได้ 10 คะแนน ดังจะแสดงข้อมูล ในตารางที่ 5.1 ต่อไปนี้

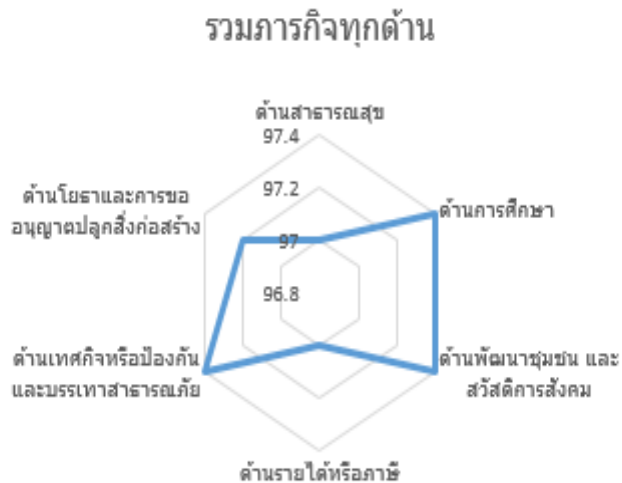
ตารางที่ 5.1 ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 6 รายการ/คะแนน และการแปลค่า

ที่	ภารกิจ	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ			
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนน	การแปลค่า
1	งานด้านสาธารณสุข	4.85	97.00	10	มากที่สุด
2	งานด้านการศึกษา	4.87	97.40	10	มากที่สุด
3	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.87	97.40	10	มากที่สุด
4	งานด้านรายได้หรือภาษี	4.85	97.00	10	มากที่สุด

5	งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.87	97.40	10	มากที่สุด
6	งานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.86	97.20	10	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 6 ภารกิจ		4.86	97.20	10	มากที่สุด



ภาพที่ 5.1 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 6 ภารกิจ



ภาพที่ 5.2 ค่าเฉลี่ยร้อยละระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 6 ภารกิจ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการสำรวจ พบว่า การให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง ในทุกด้าน มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เพื่อเป็นการพัฒนาการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่งให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น กลุ่มตัวอย่าง มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังต่อไปนี้

1. ควรขยายเขตพื้นที่การใช้ไฟฟ้า เพื่อขยายเขตการทำนาออกไปเพิ่มขึ้น
2. ควรเพิ่มคลองน้ำ หรือแหล่งกักเก็บน้ำเพื่อไว้ใช้ในการทำเกษตร
3. ควรทำโครงการเพื่อซ่อมแซมถนนที่ชำรุด และเพิ่มไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ เพื่อป้องกันการเปิดอุบัติเหตุ

บรรณานุกรม

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

- มุสตี แสงหล่อ. (2555). ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารงานของโรงเรียน สอนป่า
 อุปถัมภ์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2. งานนิพนธ์การศึกษา
 มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิพัฒน์ มีเถื่อน. (2562). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ฮันนี่ เวลล์
 อิเล็กทรอนิกส์ แมธิเรียลส์ (ประเทศไทย) จำกัด. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจ
 มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก.
- พัฒนา คดีพิศาล. (2553). ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมงานของพนักงานบริษัท เวิลด์พลาส จำกัด
 และบริษัทในเครือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการพัฒนบริหารการมนุษย์ บัณฑิต
 วิทยาลัย มหาวิทยาลัย
- พัทธนันท์ อึ้งรัก. (2556). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของ โรงเรียน
 ปากคลองบางขนาก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ฉะเชิงเทรา เขต 1.
 งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์,
 มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ
 องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี. มหาวิทยาลัยราชภัฏ
 เทพสตรี.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. (2561). การสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มี
 ต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี.
 มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2563). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก
 องค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวน
 สุนันทา.
- ลติกา จองพาณิชย์เจริญ. (2555). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์
 จำกัด(มหาชน) สาขาอำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วรรณภา อวารณ. (2559). แรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการรัฐสภา
 ระดับปฏิบัติงานสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์
 มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก.
- วิจิตรา พลสำโรง และคณะ (2561). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของโรงพยาบาล
 ส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองเม็ก อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น. การค้นคว้าอิสระ
 ปริญญารัฐศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2553). คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.

- ศักดิ์ดา พิริยะกิจไพฑูรย์. (2554). ความพึงพอใจของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดต่อบทบาทการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล. (2554). คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สมุทรา ชำนาญ. (2556). ภาวะผู้นำทางการศึกษา ทฤษฎี และ ปฏิบัติ. ระยอง : พี.เอส.การพิมพ์.
- สาทิพย์ จีนาภักดี. (2550). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการลงแพในอำเภอกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2561). ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ.2559. ว.มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 37(4) : 192-203.
- สุวรรณ เพียรมานะ. (2561). ความพึงพอใจ ความไวใจ และคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการบอกต่อของลูกค้าย่าน JSK. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุวิมล คาย่อย. (2555). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี. อุดรธานี: โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก.
- สมใจ ลักษณะ. (2552). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. พิมพ์ครั้งที่ 6. ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. กรุงเทพฯ.
- สำนักงานอธิการบดี. (2555). รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2564 .กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ. เข้าถึงได้จาก <https://www.opdc.go.th/สืบค้นวันที่1พฤษภาคม2564>.
- อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่าย ทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- อรุณลักษณ์ รัตนพันธุ์ และคณะ. (2563). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.

- อรุณทัย อุ๋นไธสง. (2552). **คุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี**.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- อมรรรัตน์ บุญภา. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี**.งานนิพนธ์การศึกษารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อานนต์ ฉลุศรี. (2554). **ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินในเขต อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- อาภรณ์รัตน์ เลิศไฝรอด. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์**. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ภาคผนวก

- ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้วย SPSS
- แบบบันทึกข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้วย SPSS

แบบสอบถาม

**โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง อำเภอดงหลวง จังหวัดอุบลราชธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
โดย ผศ.ดร.หทัยรัตน์ ควรรู้ดี และคณะ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี**

คำชี้แจง แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบตรวจสอบรายการ จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการแยกตามรายด้าน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี 20 – 29 ปี 30 – 39 ปี

40 – 49 ปี 50 – 59 ปี 60 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

โสด สมรส หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

4. รายได้ต่อเดือน

น้อยกว่า 5,000 บาท 5,000 – 10,000 บาท 10,001 – 15,000 บาท

15,001 – 20,000 บาท 20,001 บาท ขึ้นไป

5. การศึกษา

ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย.

ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

6. อาชีพ

เกษตรกร พนักงาน/ลูกจ้าง

รับราชการ ค้าขาย

นักเรียน/นักศึกษา อื่นๆ.....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการให้บริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
งานด้านสาธารณสุข					
1. การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าว ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ					
3. สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน					
4. ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท					
5. ความพึงพอใจในภาพรวมของงานด้านสาธารณสุข					
งานด้านการศึกษา					
1. การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าว ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ					
3. สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน					
4. ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท					
5. ความพึงพอใจในภาพรวมของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล					
งานด้านรายได้หรือภาษี					

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าว ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ					
3. สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน					
4. ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท					
5. ความพึงพอใจในภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี					
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
1. การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าว ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ					
3. สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน					
4. ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท					
5. ความพึงพอใจในภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย					

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าว ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ					
3. สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน					
4. ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท					
5. ความพึงพอใจในภาพรวมของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย					
งานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
1. การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าว ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ					
3. สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน					
4. ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท					
5. ความพึงพอใจในภาพรวมของงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ไฟฟ้า ถนน)					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....



หนังสือรับรองผลคะแนนการประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2
มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564

คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
2 ถนนราชธานี ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

ขอรับรองว่า องค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี
ได้รับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564 มีผลดังนี้

ที่	ภารกิจ	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ			
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนน	การแปลค่า
1	งานด้านสาธารณสุข	4.85	97.00	10	มากที่สุด
2	งานด้านการศึกษา	4.87	97.40	10	มากที่สุด
3	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.87	97.40	10	มากที่สุด
4	งานด้านรายได้หรือภาษี	4.85	97.00	10	มากที่สุด
5	งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.87	97.40	10	มากที่สุด
6	งานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.86	97.20	10	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 6 ภารกิจ		4.86	97.20	10	มากที่สุด

รับรอง ณ วันที่ 6 กันยายน 2564

ผศ.ดร.หทัยรัตน์ คุวรรู้ดี
คณบดีคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ
ผู้ได้รับมอบอำนาจจากอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
หัวหน้าโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ฯ