

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก  
อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

โครงการความร่วมมือระหว่าง  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีและ  
องค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก

ลิขสิทธิ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก  
อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประนอม คำผา  
อาจารย์รัชนิกร วรรณสถิตย์  
อาจารย์กิตธวัช บุญทวี

โครงการความร่วมมือระหว่าง  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีและ  
องค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก

ลิขสิทธิ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก

## บทคัดย่อ

**หัวข้อ** การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก  
อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี

**ผู้วิจัย** ประนอม คำผา และคณะ

---

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก โดยวัดความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ซึ่งประกอบด้วย 7 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 โครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 ภารกิจที่ 2 โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ กิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 ภารกิจที่ 3 การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ภารกิจที่ 4 การให้บริการสาธารณะซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ประจำปีงบประมาณ 2562 ภารกิจที่ 5 การให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ภารกิจที่ 6 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และภารกิจที่ 7 การให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม ซึ่งในแต่ละงานบริการได้วัดผลความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

การดำเนินการในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ซึ่งประกอบด้วย 7 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 โครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 ภารกิจที่ 2 โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ กิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 ภารกิจที่ 3 การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ภารกิจที่ 4 การให้บริการสาธารณะซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ประจำปีงบประมาณ 2562 ภารกิจที่ 5 การให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ภารกิจที่ 6 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และภารกิจที่ 7 การให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม รวมทั้งสิ้น จำนวน 744 กลุ่มตัวอย่าง

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 7 ภารกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.84) เทียบระดับได้ที่ 96.80% เมื่อพิจารณารายด้านในแต่ละภารกิจ พบว่า

1. โครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 ได้รับความพึงพอใจในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) เทียบระดับได้ที่ 97.00% เมื่อพิจารณารายด้านได้รับผลความพึงพอใจจากการให้บริการตามลำดับ ดังนี้

- 1.1 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) เทียบระดับได้ที่ 97.20%
- 1.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) เทียบระดับได้ที่ 97.00%
- 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) เทียบระดับได้ที่ 96.80%

1.4 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83) เทียบระดับได้ที่ 96.60%

2. โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ กิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 ได้รับความพึงพอใจภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.81) เทียบระดับได้ที่ 96.20% เมื่อพิจารณารายด้านได้รับผลความพึงพอใจจากการให้บริการตามลำดับ ดังนี้

2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) เทียบระดับได้ที่ 97.00%

2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) เทียบระดับได้ที่ 96.40%

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) เทียบระดับได้ที่ 96.00%

2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.79) เทียบระดับได้ที่ 95.80%

3. การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ได้รับความพึงพอใจภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) เทียบระดับได้ที่ 97.20% เมื่อพิจารณารายด้านได้รับผลความพึงพอใจจากการให้บริการตามลำดับ ดังนี้

3.1 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) เทียบระดับได้ที่ 97.60%

3.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) เทียบระดับได้ที่ 97.20%

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) เทียบระดับได้ที่ 97.00%

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) เทียบระดับได้ที่ 96.80%

4. การให้บริการสาธารณะซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก ประจำปีงบประมาณ 2562 ได้รับความพึงพอใจภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) เทียบระดับได้ที่ 98.20% เมื่อพิจารณารายด้านได้รับผลความพึงพอใจจากการให้บริการตามลำดับ ดังนี้

4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.93) เทียบระดับได้ที่ 98.60%

4.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) เทียบระดับได้ที่ 98.20%

4.3 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) เทียบระดับได้ที่ 97.80%

5. การให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ได้รับความพึงพอใจภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.79) เทียบระดับได้ที่ 95.80% เมื่อพิจารณารายด้านได้รับผลความพึงพอใจจากการให้บริการตามลำดับ ดังนี้

5.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) เทียบระดับได้ที่ 97.20%

5.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.81) เทียบระดับได้ที่ 96.20%

5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.76) เทียบระดับได้ที่ 95.20%

5.4 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.73) เทียบระดับได้ที่ 94.60%

6. การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้รับความพึงพอใจภาพรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) เทียบระดับได้ที่ 96.40% เมื่อพิจารณารายด้านได้รับผลความพึงพอใจจากการให้บริการตามลำดับ ดังนี้

6.1 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) เทียบระดับได้ที่ 96.80%

6.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83)

6.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) เทียบระดับได้ที่ 96.40%

6.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) เทียบระดับได้ที่ 96.00%

7. การให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) เทียบระดับได้ที่ 97.00% เมื่อพิจารณารายด้านได้รับผลความพึงพอใจจากการให้บริการตามลำดับ ดังนี้

7.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) เทียบระดับได้ที่ 97.60%

7.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) เทียบระดับได้ที่ 97.00%

7.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) เทียบระดับได้ที่ 96.80%

## สารบัญ

หน้า

|         |                                                              |    |
|---------|--------------------------------------------------------------|----|
| บทที่ 1 | บทนำ.....                                                    | 1  |
|         | ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....                          | 1  |
|         | วัตถุประสงค์ของงานวิจัย.....                                 | 3  |
|         | ความสำคัญของการวิจัย.....                                    | 3  |
|         | ขอบเขตของการวิจัย.....                                       | 3  |
|         | กรอบแนวคิดของการวิจัย.....                                   | 5  |
|         | นิยามศัพท์เฉพาะ.....                                         | 6  |
| บทที่ 2 | แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                    | 8  |
|         | สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก..... | 8  |
|         | แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....                      | 15 |
|         | แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน.....              | 27 |
|         | แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....                                | 30 |
|         | งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                                   | 35 |
| บทที่ 3 | วิธีดำเนินการ.....                                           | 39 |
|         | ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....                                 | 39 |
|         | เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ.....                              | 40 |
|         | การเก็บรวบรวมข้อมูล.....                                     | 40 |
|         | เกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูล.....                                 | 40 |
|         | สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....                         | 41 |

## สารบัญ(ต่อ)

หน้า

|                 |                                                     |    |
|-----------------|-----------------------------------------------------|----|
| บทที่ 4         | ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                           | 42 |
|                 | ลำดับแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                  | 42 |
|                 | การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                  | 42 |
|                 | ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของตัวอย่าง.....       | 43 |
|                 | ผลการวิเคราะห์ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ..... | 45 |
|                 | ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....      | 49 |
|                 | ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....           | 53 |
|                 | ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ.....          | 57 |
|                 | ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายงานบริการ.....               | 61 |
| บทที่ 5         | สรุปและข้อเสนอแนะ.....                              | 66 |
|                 | สรุปผลการสำรวจ.....                                 | 66 |
|                 | ข้อเสนอแนะ.....                                     | 71 |
| บรรณานุกรม..... |                                                     | 72 |
| ภาคผนวก .....   |                                                     | 76 |

## สารบัญตาราง

หน้า

|               |                                                                                                                                                                                                                     |    |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ตารางที่ 4.1  | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม.....                                                                                                                                                                               | 44 |
| ตารางที่ 4.2  | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน<br>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของโครงการรณรงค์และส่งเสริม<br>การลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกฯ ประจำปีงบประมาณ 2562.....                          | 45 |
| ตารางที่ 4.3  | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน<br>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของโครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพ<br>ผู้สูงอายุ กิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุฯ ประจำปีงบประมาณ 2562.....                | 45 |
| ตารางที่ 4.4  | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน<br>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานด้านการจัดเก็บภาษี.....                                                                                       | 46 |
| ตารางที่ 4.5  | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน<br>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของการให้บริการสาธารณะซ่อมแซม<br>บำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก<br>ประจำปีงบประมาณ 2562..... | 46 |
| ตารางที่ 4.6  | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน<br>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และ<br>วัฒนธรรม.....                                                                      | 47 |
| ตารางที่ 4.7  | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน<br>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทา<br>สาธารณภัย.....                                                                 | 47 |
| ตารางที่ 4.8  | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน<br>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม.....                                                                                          | 48 |
| ตารางที่ 4.9  | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน<br>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของโครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ<br>การทิ้ง การคัดแยกฯ ประจำปีงบประมาณ 2562.....                                | 49 |
| ตารางที่ 4.10 | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ<br>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของโครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ<br>กิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุฯ ประจำปีงบประมาณ 2562.....                             | 49 |
| ตารางที่ 4.11 | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของด้าน<br>เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านการจัดเก็บภาษี.....                                                                                                   | 50 |
| ตารางที่ 4.12 | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน<br>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสาธารณะซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะ<br>ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ประจำปีงบประมาณ 2562.....                        | 50 |
| ตารางที่ 4.13 | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน<br>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม.....                                                                               | 51 |



## สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

|                                                                                                                                                                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน<br>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย.....                                                              | 51 |
| ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน<br>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม.....                                                                                   | 52 |
| ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน<br>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการของโครงการรณรงค์และส่งเสริมการลด<br>ปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกฯ ประจำปีงบประมาณ 2562.....            | 53 |
| ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน<br>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการของโครงการส่งเสริมและพัฒนา<br>ศักยภาพผู้สูงอายุ กิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุฯ ประจำปีงบประมาณ 2562.....  | 53 |
| ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน<br>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี.....                                                                               | 54 |
| ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน<br>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการสาธารณะซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้า<br>สาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ประจำปีงบประมาณ 2562.....     | 54 |
| ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน<br>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา<br>และวัฒนธรรม.....                                                         | 55 |
| ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน<br>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกัน<br>บรรเทาสาธารณภัย.....                                                   | 55 |
| ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน<br>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม.....                                                                            | 56 |
| ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน<br>ด้านช่องทางการให้บริการของโครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ<br>การทิ้ง การคัดแยกฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 .....                       | 57 |
| ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของประชาชน<br>ด้านช่องทางการให้บริการของโครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ<br>กิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุฯ ประจำปีงบประมาณ 2562.....             | 57 |
| ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของประชาชน<br>ด้านช่องทางการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี.....                                                                                         | 58 |
| ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของประชาชน<br>ด้านช่องทางการให้บริการของการให้บริการสาธารณะซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้า<br>สาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ประจำปีงบประมาณ 2562.... | 58 |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

|                                                                                                                                                                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของประชาชน<br>ด้านช่องทางการให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม.....                                                             | 59 |
| ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของประชาชน<br>ด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย...                                                          | 59 |
| ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของประชาชน<br>ด้านช่องทางการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม.....                                                                             | 60 |
| ตารางที่ 4.30 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน<br>การให้บริการของโครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง<br>การคัดแยกฯ ประจำปีงบประมาณ 2562.....                          | 61 |
| ตารางที่ 4.31 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของประชาชน<br>ต่อการให้บริการของโครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ<br>กิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุฯ ประจำปีงบประมาณ 2562.....            | 61 |
| ตารางที่ 4.32 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของประชาชน<br>ต่อการให้บริการของการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี.....                                                                         | 62 |
| ตารางที่ 4.33 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อ<br>การให้บริการของการให้บริการสาธารณะซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะ<br>ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ประจำปีงบประมาณ 2562..... | 62 |
| ตารางที่ 4.34 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของประชาชน<br>ต่อการให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม.....                                                                     | 63 |
| ตารางที่ 4.35 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของประชาชน<br>ต่อการให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย.....                                                                | 63 |
| ตารางที่ 4.36 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของประชาชน<br>ต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม.....                                                                                     | 64 |
| ตารางที่ 4.37 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของประชาชน<br>ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก รายการกิจ.....                                                                                  | 64 |

## สารบัญแผนภูมิ

หน้า

|                |                                    |    |
|----------------|------------------------------------|----|
| แผนภูมิที่ 1.1 | กรอบแนวคิดในการสำรวจ.....          | 5  |
| แผนภูมิที่ 2.1 | องค์ประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพ..... | 30 |

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กำหนดให้มีการกระจายอำนาจ การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตามระบอบ ประชาธิปไตยรับผิดชอบดูแลและพัฒนาท้องถิ่นของตนเองให้เจริญก้าวหน้าและตรงตามความ ต้องการของสมาชิกในท้องถิ่น ซึ่งจะส่งผลให้การปกครองระบอบประชาธิปไตยมีการพัฒนามากยิ่งขึ้น โครงสร้างการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินจึงกำหนดอำนาจ หน้าที่ และการกำกับดูแล ท้องถิ่นให้อยู่ในการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ขณะเดียวกันการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หมายถึงการแบ่งแยกหน่วยการปกครองออกจากส่วนกลาง โดยให้องค์กรที่จัดขึ้นในท้องถิ่นหรือ องค์กรปกครองท้องถิ่นมีอิสระในการดำเนินกิจการภายในท้องถิ่นของตนได้เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง รวมทั้งแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการบริหาร และบริการประชาชน (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หมวด 14 การปกครองส่วน ท้องถิ่น) เพื่อนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าโดยอาศัยสร้างมิติใหม่กับราชการไทย องค์กรบริหารส่วน ตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการขึ้นต่อกระทรวงมหาดไทย โดยมีนายก องค์กรบริหารส่วนตำบลเป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติคอยควบคุมตรวจสอบการทำงาน พิจารณาให้ความเห็นชอบข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลออกมาบังคับใช้ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ภายใต้ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ ในปัจจุบันนี้รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่าง ๆ ขยายขอบเขต และปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ของกรมการปกครอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึง และเป็นการประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในระหว่างประชาชนกับข้าราชการ ซึ่ง ข้าราชการจะต้องคำนึงถึงประชาชนและต้องสำรวจตัวเองด้วยว่าในการปฏิบัติราชการในฐานะที่เป็นข้าราชการซึ่งมีภารกิจในการให้บริการประชาชน ได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือไม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ข้าราชการยังมีบทบาทใหม่ในเรื่องการแก้ปัญหาของประเทศชาติที่กำลังประสบอยู่ คือปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจ ฯลฯ เพราะฉะนั้นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการกับประชาชนจึง เป็นเรื่องที่เราจะต้องให้ความสำคัญอย่างมากและต้องพยายามดำเนินการทุกวิถีทางที่จะให้การทำงานของราชการ และการบริหารงานของส่วนราชการ เป็นการบริหารงานที่จะสามารถเพิ่มพูนประสิทธิภาพ เพิ่มพูนคุณภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ (อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, 2554 : 45-47)นอกจากความรับผิดชอบ (Accountability) ของรัฐต่อประชาชนแล้ว รัฐยังต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของรัฐ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2546)

ดังนั้นการแก้ไขปัญหาและการสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น เดิมเป็นการพิจารณาจากส่วนกลางซึ่งเป็นการคิดแบบเดียวกันทั่วประเทศโดยไม่ได้นำนึงถึงมุมมอง ความแตกต่างในด้านพื้นที่ภูมิประเทศ วัฒนธรรม ภูมิปัญญา สภาพของปัญหาที่มีปัจจัยต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน และขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น แต่ปัจจุบันรัฐได้มีการกระจายอำนาจการปกครองโดยสนับสนุนส่งเสริมให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่น ได้เองตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 รวมทั้งได้มอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเอง และจัดตั้งบริการสาธารณะบางประการเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ดังที่ได้กำหนดไว้ในมาตรา 78 และมาตรา 281 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการดำเนินนโยบายการปกครอง การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง อย่างอิสระตามขอบเขตของกฎหมาย ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ทั้งนี้ก็เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและความต้องการของตนเองภายใต้กรอบความคิดที่ว่าไม่มีองค์กรราชการใดที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดอยู่กับปัญหาความต้องการมากที่สุด ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงนับว่าเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้ง จากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่น

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

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก บริหารงานโดยเห็นถึงความสำคัญของประเมินคุณภาพงานในด้านการให้บริการจึงเห็นควรให้มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ซึ่งประกอบด้วย 7 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 โครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 ภารกิจที่ 2 โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ กิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 ภารกิจที่ 3 การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ภารกิจที่ 4 การให้บริการสาธารณะซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก ประจำปีงบประมาณ 2562 ภารกิจที่ 5 การให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ภารกิจที่ 6 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และภารกิจที่ 7 การให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม เพื่อจะได้นำผลของการประเมินไปพัฒนากระบวนการขั้นตอนในการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

## วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อศึกษาและประเมินความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ซึ่งประกอบด้วย 7 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 โครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 ภารกิจที่ 2 โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ กิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 ภารกิจที่ 3 การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ภารกิจที่ 4 การให้บริการสาธารณะซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก ประจำปีงบประมาณ 2562 ภารกิจที่ 5 การให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ภารกิจที่ 6 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และภารกิจที่ 7 การให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม

## ความสำคัญของการวิจัย

ผลการศึกษานี้จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ซึ่งประกอบด้วย 7 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 โครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 ภารกิจที่ 2 โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ กิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 ภารกิจที่ 3 การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ภารกิจที่ 4 การให้บริการสาธารณะซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก ประจำปีงบประมาณ 2562 ภารกิจที่ 5 การให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ภารกิจที่ 6 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และภารกิจที่ 7 การให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม เพื่อผลการศึกษาที่ได้สามารถนำไปปรับปรุงคุณภาพการบริหารงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก ให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

## ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ซึ่งประกอบด้วย 7 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 โครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 ภารกิจที่ 2 โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ กิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 ภารกิจที่ 3 การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ภารกิจที่ 4 การให้บริการสาธารณะซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก ประจำปีงบประมาณ 2562 ภารกิจที่ 5 การให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ภารกิจที่ 6 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และภารกิจที่ 7 การให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม มีขอบเขตในการวิจัย ดังนี้

## 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**1.1 ประชากร** ได้แก่ บุคคลที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ซึ่งประกอบด้วย 7 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 โครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 ภารกิจที่ 2 โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ กิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 ภารกิจที่ 3 การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ภารกิจที่ 4 การให้บริการสาธารณะซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก ประจำปีงบประมาณ 2562 ภารกิจที่ 5 การให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ภารกิจที่ 6 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และภารกิจที่ 7 การให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม (ข้อมูลตามโครงการปีงบประมาณ 2562) จำนวน 14,873 คน

**1.2 กลุ่มตัวอย่าง** ได้แก่ บุคคลที่มาใช้บริการใน 6 ภารกิจ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ซึ่งประกอบด้วย 7 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 โครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 ภารกิจที่ 2 โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ กิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 ภารกิจที่ 3 การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ภารกิจที่ 4 การให้บริการสาธารณะซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก ประจำปีงบประมาณ 2562 ภารกิจที่ 5 การให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ภารกิจที่ 6 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และภารกิจที่ 7 การให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 744 ราย ซึ่งผู้สำรวจได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan

## 2. ตัวแปรที่ศึกษา

**2.1 ตัวแปรอิสระ** คือ บุคคลที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ซึ่งประกอบด้วย 7 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 โครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 ภารกิจที่ 2 โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ กิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 ภารกิจที่ 3 การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ภารกิจที่ 4 การให้บริการสาธารณะซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก ประจำปีงบประมาณ 2562 ภารกิจที่ 5 การให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ภารกิจที่ 6 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และภารกิจที่ 7 การให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่

### 2.1.1 ตัวแปรเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่

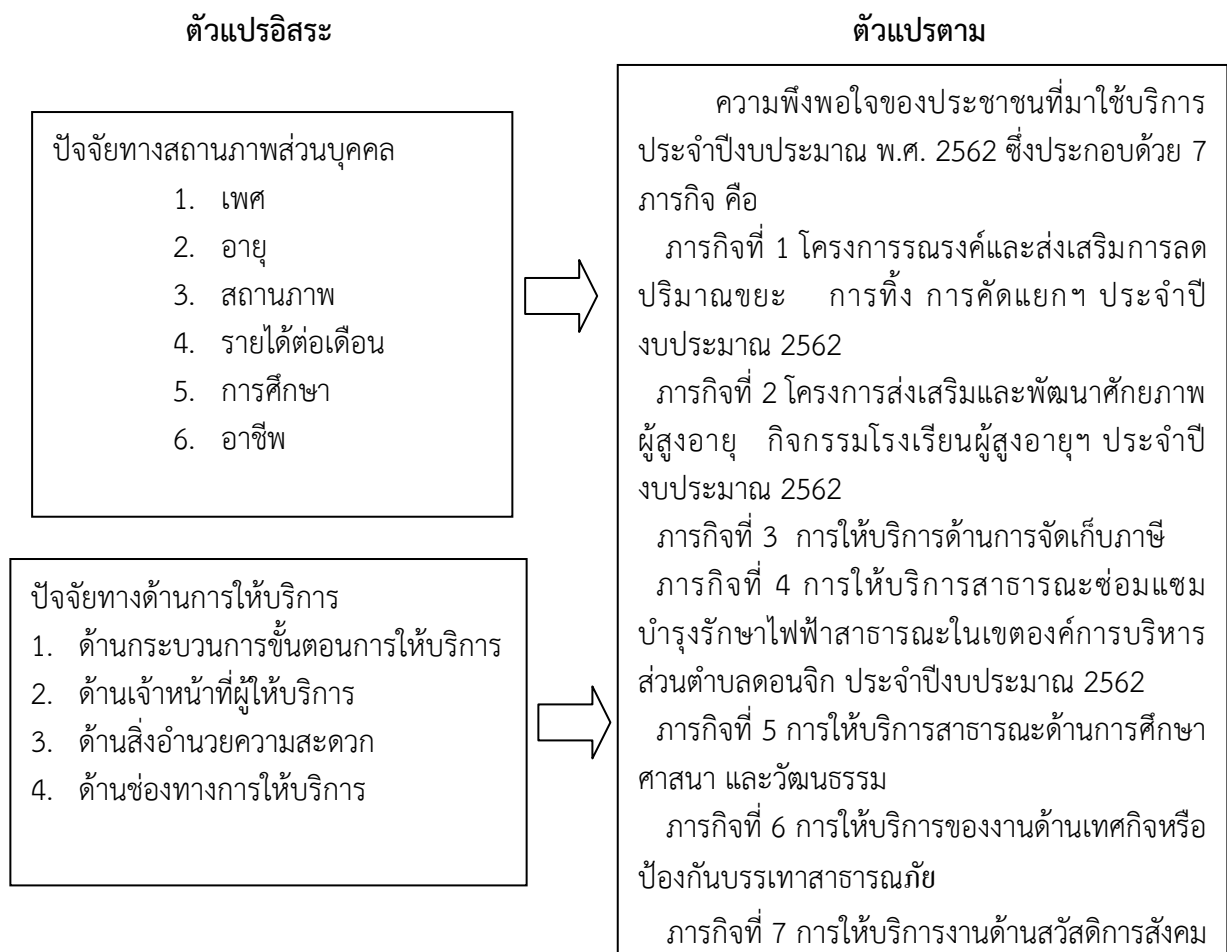
- ก. เพศ
- ข. อายุ
- ค. สถานภาพ
- ง. รายได้ต่อเดือน
- จ. การศึกษา
- ฉ. อาชีพ

2.1.2 ตัวแปรเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ในองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ได้แก่

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

**2.2 ตัวแปรตาม** คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ซึ่งประกอบด้วย 7 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 โครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 ภารกิจที่ 2 โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ กิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 ภารกิจที่ 3 การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ภารกิจที่ 4 การให้บริการสาธารณะซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก ประจำปีงบประมาณ 2562 ภารกิจที่ 5 การให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ภารกิจที่ 6 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และภารกิจที่ 7 การให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภูมิที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



## นิยามศัพท์เฉพาะ

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ระดับความรู้สึกหรือทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี

**การบริการ** หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ ให้เกิดความพึงพอใจ

**ประชาชนผู้รับบริการ** หมายถึง ประชาชนผู้ที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี เป็นผู้รับผิดชอบงานบริการ

**กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** หมายถึง กระบวนการขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชนด้านต่าง ๆ ในหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี

**เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนด้านต่าง ๆ ในหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี

**สิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง การจัดการ วัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ต่อการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี

**ช่องทางการให้บริการ** หมายถึง ช่องทางที่ประชาชนสามารถใช้บริการในหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี

**ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562** หมายถึง ระยะเวลาในการดำเนินงาน/กิจกรรม/ภารกิจในช่วงเวลา 1 ตุลาคม 2561 – 30 กันยายน 2562

**โครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ** การทิ้ง การคัดแยกฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 หมายถึง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี เกี่ยวกับเรื่องโครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกฯ ประจำปีงบประมาณ 2562

**โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ** กิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 หมายถึง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี เกี่ยวกับเรื่องโครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ กิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุฯ ประจำปีงบประมาณ 2562

**การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี** หมายถึง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี เกี่ยวกับเรื่องการจัดเก็บภาษี ซึ่งสอดคล้องกับงานบริการด้านรายได้และภาษี รวมถึงการให้ความรู้เรื่องภาษีโรงเรือนและที่ดิน จัดเก็บภาษีป้าย และการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

**การให้บริการสาธารณะซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก** ประจำปีงบประมาณ 2562 หมายถึง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี เกี่ยวกับเรื่อง การให้บริการสาธารณะซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก ประจำปีงบประมาณ 2562

**การให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม** หมายถึง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี เกี่ยวกับเรื่องการศึกษาของเด็กและเยาวชน ศูนย์เด็กเล็กและศูนย์ให้คำปรึกษาต่าง ๆ และการส่งเสริมเรื่องการจัดกิจกรรมด้านศาสนา และวัฒนธรรม

**การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย** หมายถึง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี เกี่ยวกับเรื่องของการดูแลสิ่งแวดล้อมในชุมชน เรื่องความสะอาด สุภาพของคนในชุมชน และบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ ในชุมชน

**การให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม** หมายถึง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี เกี่ยวกับเรื่องการพัฒนาชุมชนและการดูแลสวัสดิการต่าง ๆ เช่น เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และการดูแลสุขภาพของคนในชุมชน

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินผลการปฏิบัติราชการเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี นั้น คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ และเพื่อให้ผลการประเมินที่ได้ สามารถนำไปใช้พัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเสนอแนวคิดตามลำดับ ดังนี้

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

### สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก

#### ที่ตั้งและขนาด

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล 1 ใน 13 องค์การบริหารส่วน ตำบลของอำเภอพิบูลมังสาหาร ได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ตามประกาศ กระทรวงมหาดไทยและมีผลบังคับใช้ เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540 และที่ทำการองค์การบริหารส่วน ตำบลดอนจิก ตั้งอยู่ที่บ้านดอนจิก หมู่ที่ 14 เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลางขึ้นอยู่กับ อำเภอพิบูลมังสาหาร อยู่ทางทิศใต้ ของอำเภอพิบูลมังสาหาร ห่างจากอำเภอพิบูลมังสาหาร ประมาณ 10 กิโลเมตร บนถนนพิบูล - บุณฑริก อยู่ห่างจากจังหวัดอุบลราชธานี ประมาณ 55 กิโลเมตร

#### เนื้อที่

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก มีพื้นที่รวมทั้งสิ้น 100.80 ตารางกิโลเมตร (60,435 ไร่) แยกได้ดังนี้

|           |              |            |                    |
|-----------|--------------|------------|--------------------|
| หมู่ที่ 1 | บ้านดอนจิก   | หมู่ที่ 13 | บ้านดอนใหญ่        |
| หมู่ที่ 2 | บ้านภูมะหรี  | หมู่ที่ 14 | บ้านดอนจิก         |
| หมู่ที่ 3 | บ้านหนองไผ่  | หมู่ที่ 15 | บ้านโคกสะอาด       |
| หมู่ที่ 4 | บ้านบุงคำ    | หมู่ที่ 16 | บ้านนาเจริญ        |
| หมู่ที่ 5 | บ้านนาดี     | หมู่ที่ 17 | บ้านสมบูรณ์สามัคคี |
| หมู่ที่ 6 | บ้านโนนลำดวน | หมู่ที่ 18 | บ้านม่วงงาม        |
| หมู่ที่ 7 | บ้านไทรงาม   | หมู่ที่ 19 | บ้านทุ่งแสงตะวัน   |

|            |             |            |                  |
|------------|-------------|------------|------------------|
| หมู่ที่ 8  | บ้านม่วงฮี  | หมู่ที่ 20 | บ้านโนนเจริญ     |
| หมู่ที่ 9  | บ้านห้วยแดง | หมู่ที่ 21 | บ้านใหม่ผาสุข    |
| หมู่ที่ 10 | บ้านแก่งยาง | หมู่ที่ 22 | บ้านแก่งเจริญสุข |
| หมู่ที่ 11 | บ้านม่วงแมด | หมู่ที่ 23 | บ้านทุ่งเทวา     |
| หมู่ที่ 12 | บ้านแสง     |            |                  |

### อาณาเขต

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก มีอาณาเขตติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ต่างๆ ดังนี้

|             |                                                                   |
|-------------|-------------------------------------------------------------------|
| ทิศเหนือ    | ติดต่อกับ ตำบลกุดชุมภู, ตำบลโพธิ์ไทร และตำบลคันไร่ อำเภอสิริรินธร |
| ทิศใต้      | ติดต่อกับ ตำบลโนนกลาง, ตำบลอ่างศิลา และตำบลหนองบัวฮี              |
| ทิศตะวันออก | ติดต่อกับ ตำบลฝางคำ และตำบลคันไร่ อำเภอสิริรินธร                  |
| ทิศตะวันตก  | ติดต่อกับ ตำบลหนองบัวฮี, ตำบลโพธิ์ไทร และตำบลไร่ใต้               |

### ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ราบสูง สภาพดินเป็นดินร่วนปนทราย สามารถปลูกพืช และทำนาได้อีกยังมีคลองชลประทานสายใหญ่ไหลผ่านตลอดปี ตำบลดอนจิกจึงมีการทำนาปรัง และปลูกพืชสวนกันเป็นจำนวนมาก

### เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก มีจำนวนหมู่บ้านในเขต อบต. เต็มทั้งหมู่บ้าน จำนวน 23 หมู่บ้าน ดังนี้

| หมู่ที่    | บ้าน         | ชื่อผู้นำหมู่บ้าน/ชุมชน | หมายเหตุ    |
|------------|--------------|-------------------------|-------------|
| หมู่ที่ 1  | บ้านดอนจิก   | นายสว่าง กองสิน         | ผู้ใหญ่บ้าน |
| หมู่ที่ 2  | บ้านภูมะหรี  | นายพยอม เลี่ยมทอง       | ผู้ใหญ่บ้าน |
| หมู่ที่ 3  | บ้านหนองไผ่  | นายอำพร กอแก้ว          | ผู้ใหญ่บ้าน |
| หมู่ที่ 4  | บ้านบุงคำ    | นายวิเชียร ธรรมพันธ์    | ผู้ใหญ่บ้าน |
| หมู่ที่ 5  | บ้านนาดี     | นายศักดิ์ศรี พูลชัย     | ผู้ใหญ่บ้าน |
| หมู่ที่ 6  | บ้านโนนลำดวน | นายประกาย ธรรมพิทักษ์   | ผู้ใหญ่บ้าน |
| หมู่ที่ 7  | บ้านไทรงาม   | นางรุ่งพิศ พลปัญญา      | ผู้ใหญ่บ้าน |
| หมู่ที่ 8  | บ้านม่วงฮี   | นายไพบุลย์ ทองสว่าง     | ผู้ใหญ่บ้าน |
| หมู่ที่ 9  | บ้านห้วยแดง  | นายไสว จันทรสุข         | ผู้ใหญ่บ้าน |
| หมู่ที่ 10 | บ้านแก่งยาง  | นายประสงค์ ร่วมสุข      | ผู้ใหญ่บ้าน |

|            |                    |                         |             |
|------------|--------------------|-------------------------|-------------|
| หมู่ที่ 11 | บ้านม่วงแมด        | นายอดิสร พุ่มจันทร์     | ผู้ใหญ่บ้าน |
| หมู่ที่ 12 | บ้านแสง            | นายสนธยา แนนดี          | ผู้ใหญ่บ้าน |
| หมู่ที่ 13 | บ้านดอนใหญ่        | นายอนุชาติ ชมภูประเทภ   | ผู้ใหญ่บ้าน |
| หมู่ที่ 14 | บ้านดอนจิก         | นายจำนงค์ บัวใหญ่       | ผู้ใหญ่บ้าน |
| หมู่ที่ 15 | บ้านโคกสะอาด       | นางกัญญา เรือนเงิน      | ผู้ใหญ่บ้าน |
| หมู่ที่ 16 | บ้านนาเจริญ        | นายพิชัย สุพงษ์         | กำนัน       |
| หมู่ที่ 17 | บ้านสมบูรณ์สามัคคี | นายทองจันทร์ พุ่มจันทร์ | ผู้ใหญ่บ้าน |
| หมู่ที่ 18 | บ้านม่วงงาม        | นายแหลมชัย ต้นสาย       | ผู้ใหญ่บ้าน |
| หมู่ที่ 19 | บ้านทุ่งแสงตะวัน   | นายถวิล ยืนมั่น         | ผู้ใหญ่บ้าน |
| หมู่ที่ 20 | บ้านโนนเจริญ       | นายสริช เส้นเกษ         | ผู้ใหญ่บ้าน |
| หมู่ที่ 21 | บ้านใหม่ผาสุข      | นายจันทร์มอญ ดุจดา      | ผู้ใหญ่บ้าน |
| หมู่ที่ 22 | บ้านแก่งเจริญสุข   | นายนพดล ประทีปทอง       | ผู้ใหญ่บ้าน |
| หมู่ที่ 23 | บ้านทุ่งเทวา       | นายทวี วงศ์โสภา         | ผู้ใหญ่บ้าน |

### อาชีพ/ผลิตภัณฑ์มวลรวมรายได้

ประชากรในเขต อบต.ดอนจิก ประกอบอาชีพหลายอาชีพ เช่น รับราชการ รับจ้างทั่วไป ทำการเกษตร ทำธุรกิจค้าขาย ฯลฯ

หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก มีหน่วยธุรกิจอยู่ในพื้นที่ ดังนี้

|                        |       |     |      |
|------------------------|-------|-----|------|
| -ปั๊มน้ำมัน            | จำนวน | 3   | แห่ง |
| -ปั๊มน้ำมัน (หลอด)     | จำนวน | 7   | แห่ง |
| -โรงสีข้าวขนาดเล็ก     | จำนวน | 108 | แห่ง |
| -โรงบรรจุก๊าซ          | จำนวน | -   | แห่ง |
| -ร้านค้าขายของชำ       | จำนวน | 111 | แห่ง |
| - ตลาดนัดโค-กระบือ     | จำนวน | -   | แห่ง |
| - โรงจัดทำเฟอร์นิเจอร์ | จำนวน | 1   | แห่ง |
| - โรงเลื่อย            | จำนวน | 1   | แห่ง |
| - โรงงานผลิตปลาร้า     | จำนวน | 1   | แห่ง |
| - โรงงานตุ๋กตา         | จำนวน | 1   | แห่ง |
| - อู่ซ่อมรถยนต์        | จำนวน | 8   | แห่ง |
| - อู่ซ่อมรถจักรยานยนต์ | จำนวน | 8   | แห่ง |
| - โรงงานทำขนม          | จำนวน | 1   | แห่ง |

|                       |       |    |      |
|-----------------------|-------|----|------|
| -โรงงานหล่อเสาปูน     | จำนวน | 1  | แห่ง |
| -โรงเพาะลูกปลา        | จำนวน | 1  | แห่ง |
| -ฟาร์มเลี้ยงไก่       | จำนวน | 14 | แห่ง |
| -สถานพยาบาล           | จำนวน | 4  | แห่ง |
| -ร้านทำเฟอร์นิเจอร์   | จำนวน | 1  | แห่ง |
| -ทำขนมจีน             | จำนวน | 3  | แห่ง |
| -ทำไอศกรีม            | จำนวน | 1  | แห่ง |
| -ร้านถ่ายเอกสาร       | จำนวน | 1  | แห่ง |
| -เสาโทรศัพท์          | จำนวน | 6  | แห่ง |
| -ร้านตัดเย็บ          | จำนวน | 3  | แห่ง |
| -โรงน้ำแข็ง           | จำนวน | 1  | แห่ง |
| -ร้านเสริมสวย         | จำนวน | 5  | แห่ง |
| -มินิมาร์ท            | จำนวน | 4  | แห่ง |
| -ขายโลงศพ             | จำนวน | 1  | แห่ง |
| -เหล็กตัด             | จำนวน | 2  | แห่ง |
| -ซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า  | จำนวน | 1  | แห่ง |
| -ร้านอาหาร            | จำนวน | 1  | แห่ง |
| - อี้ออกเชื่อมเหล็ก   | จำนวน | 2  | แห่ง |
| - ร้านคาราโอเกะ       | จำนวน | 1  | แห่ง |
| - ร้านเนื้อย่างเกาหลี | จำนวน | 2  | แห่ง |
| - โต๊ะจีน             | จำนวน | 1  | แห่ง |
| - รับซื้อข้าว         | จำนวน | 3  | แห่ง |

### ประชากร

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก มีประชากรทั้งสิ้น จำนวน 14,873 คน โดยแยกเป็นชาย จำนวน 7,381 คน แยกเป็นหญิง จำนวน 7,492 คน โดยแยกเป็นหมู่บ้านต่าง ๆ ดังนี้

| หมู่ที่   | ชื่อบ้าน    | จำนวนครัวเรือน | ประชากร |      | รวม   | หมายเหตุ |
|-----------|-------------|----------------|---------|------|-------|----------|
|           |             |                | ชาย     | หญิง |       |          |
| หมู่ที่ 1 | บ้านดอนจิก  | 418            | 626     | 671  | 1,297 |          |
| หมู่ที่ 2 | บ้านภูมะหรี | 190            | 297     | 300  | 597   |          |
| หมู่ที่ 3 | บ้านหนองไผ่ | 317            | 495     | 525  | 1,020 |          |
| หมู่ที่ 4 | บ้านบุงคำ   | 283            | 523     | 516  | 1,039 |          |
| หมู่ที่ 5 | บ้านนาดี    | 173            | 290     | 292  | 582   |          |

|            |                    |       |       |       |        |  |
|------------|--------------------|-------|-------|-------|--------|--|
| หมู่ที่ 6  | บ้านโนนลำตวน       | 186   | 256   | 286   | 542    |  |
| หมู่ที่ 7  | บ้านไทรงาม         | 79    | 149   | 162   | 311    |  |
| หมู่ที่ 8  | บ้านม่วงฮี         | 269   | 283   | 311   | 594    |  |
| หมู่ที่ 9  | บ้านห้วยแดง        | 338   | 633   | 630   | 1,263  |  |
| หมู่ที่ 10 | บ้านแก่งยาง        | 194   | 332   | 339   | 671    |  |
| หมู่ที่ 11 | บ้านม่วงแมด        | 94    | 151   | 132   | 283    |  |
| หมู่ที่ 12 | บ้านแสง            | 99    | 152   | 157   | 309    |  |
| หมู่ที่ 13 | บ้านดอนใหญ่        | 187   | 372   | 356   | 728    |  |
| หมู่ที่ 14 | บ้านดอนจิก         | 355   | 553   | 532   | 1,085  |  |
| หมู่ที่ 15 | บ้านโคกสะอาด       | 126   | 214   | 210   | 424    |  |
| หมู่ที่ 16 | บ้านนาเจริญ        | 241   | 340   | 340   | 680    |  |
| หมู่ที่ 17 | บ้านสมบูรณ์สามัคคี | 230   | 368   | 369   | 737    |  |
| หมู่ที่ 18 | บ้านม่วงงาม        | 120   | 207   | 244   | 451    |  |
| หมู่ที่ 19 | บ้านทุ่งแสงตะวัน   | 131   | 249   | 253   | 502    |  |
| หมู่ที่ 20 | บ้านโนนเจริญ       | 82    | 164   | 153   | 317    |  |
| หมู่ที่ 21 | บ้านใหม่ผาสุข      | 82    | 144   | 158   | 302    |  |
| หมู่ที่ 22 | บ้านแก่งเจริญสุข   | 140   | 274   | 265   | 539    |  |
| หมู่ที่ 23 | บ้านทุ่งเทวา       | 170   | 309   | 291   | 600    |  |
| รวม        |                    | 4,504 | 7,381 | 7,492 | 14,873 |  |

### การศึกษา

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก มีสถานศึกษา/แหล่งที่ให้ความรู้กับ เด็ก นักเรียน จำนวน 16 แห่ง  
ดังนี้

1. โรงเรียนชุมชนบ้านดอนจิก (จรรยาราชูร์) ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 เปิดสอนระดับชั้นประถมศึกษา ถึงชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น (ขยายโอกาส) 3 ระดับ (อนุบาล – ม.3)
2. โรงเรียนบ้านกุ่มะหรี ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 เปิดสอนระดับชั้นประถมศึกษา (ป.1 – ป.6)
3. โรงเรียนบ้านหนองไผ่ ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 เปิดสอนระดับชั้นประถมศึกษา (ป.1 – ป. 6)
4. โรงเรียนบ้านบุงคำ ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 เปิดสอนระดับชั้นประถมศึกษา (ป.1 – ป. 6)
5. โรงเรียนบ้านนาดี ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 เปิดสอนระดับชั้นประถมศึกษา (ป.1 – ป. 6)
6. โรงเรียนบ้านไทรงาม ตั้งอยู่หมู่ที่ 7 เปิดสอนระดับชั้นประถมศึกษา (ป.1 – ป. 6)
7. โรงเรียนบ้านม่วงฮี ตั้งอยู่หมู่ที่ 8 เปิดสอนระดับชั้นประถมศึกษา (ป.1 – ป. 6)

8. โรงเรียนบ้านห้วยแดง ตั้งอยู่หมู่ที่ 9 เปิดสอนระดับชั้นประถมศึกษา (ป.1 – ป. 6)
9. โรงเรียนบ้านแก่งยาง ตั้งอยู่หมู่ที่ 10 เปิดสอนระดับชั้นประถมศึกษา (ป.1 – ป. 6)
10. โรงเรียนบ้านบุงคำสาขานบ้านดอนใหญ่ ตั้งอยู่หมู่ที่ 13 เปิดสอนระดับชั้นประถมศึกษา (ป.1–ป. 6)
11. โรงเรียนบ้านนาเจริญ ตั้งอยู่หมู่ที่ 16 เปิดสอนระดับชั้นประถมศึกษา ถึงชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น (ขยายโอกาส)
12. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านดอนจิก ตั้งอยู่หมู่ที่ 1
13. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านไทรงาม ตั้งอยู่หมู่ที่ 7
14. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านม่วงฮี ตั้งอยู่หมู่ที่ 8
15. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านห้วยแดง ตั้งอยู่หมู่ที่ 9
16. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านดอนใหญ่ ตั้งอยู่หมู่ที่ 13
17. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองไผ่ ตั้งอยู่หมู่ที่ 3
18. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสมบูรณ์สามัคคี ตั้งอยู่หมู่ที่ 17

### สาธารณสุข

อบต. ดอนจิก มีหน่วยพยาบาลที่ให้บริการประชาชนในเรื่องของการรักษาพยาบาล จำนวน 2 แห่ง  
ดังนี้

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

### ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

อบต. ดอนจิก มีหน่วยที่ให้ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน จำนวน 1 แห่ง ดังนี้

1. ป้อมยามนาเจริญ ตั้งอยู่หมู่ที่ 16
2. ศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก

### ทรัพยากรธรรมชาติ

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก มีทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญๆ ในพื้นที่ ดังนี้

1. หนองน้ำสาธารณะประโยชน์ จำนวน 17 แห่ง ดังนี้
  - 1.1 หนองกุด หมู่ 1 บ้านดอนจิก
  - 1.2 หนองไผ่ หมู่ 3 บ้านหนองไผ่
  - 1.3 หนองลิม หมู่ 4 บ้านบุงคำ
  - 1.4 หนองสาธารณะ หมู่ 5 บ้านนาดี
  - 1.5 หนองกุดฟ้ามีด หมู่ 6 บ้านโนนลำดวน
  - 1.6 หนองแขง หมู่ 6 บ้านโนนลำดวน
  - 1.7 หนองหรี หมู่ 6 บ้านโนนลำดวน
  - 1.8 หนองลิม หมู่ 8 บ้านม่วงฮี



|      |                       |                          |                      |     |      |
|------|-----------------------|--------------------------|----------------------|-----|------|
| 1.9  | หนองฮี                | หมู่ 8                   | บ้านม่วงฮี           |     |      |
| 1.10 | หนองสาธารณะ           | หมู่ 10                  | บ้านแก่งยาง          |     |      |
| 1.11 | หนองกุดเรือ           | หมู่ 11                  | บ้านม่วงแมด          |     |      |
| 1.12 | หนองแสง               | หมู่ 12                  | บ้านแสง              |     |      |
| 1.13 | หนองสาธารณะ           | หมู่ 13                  | บ้านดอนใหญ่          |     |      |
| 1.14 | หนองสาธารณะ           | หมู่ 14                  | บ้านดอนจิก           |     |      |
| 1.15 | หนองสาธารณะ           | หมู่ 15                  | บ้านโคกสะอาด         |     |      |
| 1.16 | หนองสาธารณะ           | หมู่ 17                  | บ้านสมบุญธรรมสามัคคี |     |      |
| 1.17 | หนองกุดบาก            | หมู่ 18                  | บ้านม่วงงาม          |     |      |
| 2.   | ลำห้วย , ลำน้ำ , คลอง | จำนวน                    | 18                   | สาย | ตั้ง |
| 2.1  | ห้วยกว้าง             | หมู่ 1, 5, 6, 8, 10, 14  |                      |     |      |
| 2.2  | ห้วยชะโด              | หมู่ 1, 4, 13, 15, 23    |                      |     |      |
| 2.3  | ห้วยทราย              | หมู่ 3, 4, 13, 21        |                      |     |      |
| 2.4  | ห้วยไร่               | หมู่ 3, 13, 21           |                      |     |      |
| 2.5  | ห้วยซุงแซง            | หมู่ 5, 12, 14, 17       |                      |     |      |
| 2.6  | ห้วยนาควายน้อย        | หมู่ 5, 6, 9, 16, 19, 22 |                      |     |      |
| 2.7  | ห้วยไผ่               | หมู่ 2, 7, 11, 20        |                      |     |      |
| 2.8  | ห้วยเกวียนหัก         | หมู่ 1, 14               |                      |     |      |
| 2.9  | ห้วยเชือก             | หมู่ 1, 8                |                      |     |      |
| 2.10 | ห้วยโจด               | หมู่ 8, 23               |                      |     |      |
| 2.11 | ห้วยมะหรี             | หมู่ 2, 23               |                      |     |      |
| 2.12 | ห้วยแคน               | หมู่ 7                   |                      |     |      |
| 2.13 | ห้วยแดง               | หมู่ 9                   |                      |     |      |
| 2.14 | ห้วยหนองมะเกลือ       | หมู่ 9                   |                      |     |      |
| 2.15 | ห้วยหมากพริก          | หมู่ 9                   |                      |     |      |
| 2.16 | ห้วยน้อย              | หมู่ 9                   |                      |     |      |
| 2.17 | ห้วยเอียน             | หมู่ 11                  |                      |     |      |
| 2.18 | ห้วยจิก               | หมู่ 14                  |                      |     |      |

## สถานที่ท่องเที่ยว

|                |            |                  |
|----------------|------------|------------------|
| 1. แก่งใหญ่    | หมู่ที่ 4  | บ้านบุงคำ        |
| 2. แก่งลำดวน   | หมู่ที่ 6  | บ้านแก่งลำดวน    |
| 3. แก่งกกไม้   | หมู่ที่ 10 | บ้านแก่งยาง      |
| 4. แก่งกุดชมพู | หมู่ที่ 13 | บ้านดอนใหญ่      |
| 5. แก่งปลาขาว  | หมู่ที่ 19 | บ้านทุ่งแสงตะวัน |

## งานประเพณี

งานประเพณีสงกรานต์แก่งลำดวนและงานพาล้าง  
งานประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา  
งานประเพณีวันออกพรรษา (ตักบาตรเทโวโรหณะ)  
งานประเพณีลอยกระทง

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### ความหมายของความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

วีระชัย จุฬาวงศ์สวัสดิ์ (2553 : 10) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การทำให้ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับบริการในสิ่งที่ดีเป็นที่พอใจ ประทับใจ ตามที่ผู้รับบริการตั้งใจไว้หรือมากกว่าที่คิดไว้ การจะทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจได้หน่วยบริการต้องวางระบบโครงสร้างที่ดี สอดคล้องสัมพันธ์กับทุกฝ่าย เช่น ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย ด้านบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้าใจในหน้าที่และต้องมีใจรักในการให้บริการ ด้านสถานที่สะอาด พื้นที่เหมาะสม กับการให้บริการ มีความเชื่อมั่นและมั่นใจเมื่อมารับบริการซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งจากองค์ประกอบอีกหลาย ๆ ด้านที่จะนำไปสู่จุดสูงสุดในเรื่องความพึงพอใจ

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล (2553 : 8) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจด้านต่างๆที่สามารถตอบสนองความต้องการได้โดยแสดงออกจากพฤติกรรม เช่น สายตา คำพูด ลักษณะท่าทาง เป็นต้น

พิสมัย จูเกษม (2553 : 9) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ความพอใจ เต็มใจมีความสุขกับสิ่งที่ได้ทำ ส่งผลให้งานออกมาดี บรรลุตามเป้าหมาย ทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจกับผลการปฏิบัติงานนั้น ซึ่งมีปัจจัยหลายด้านที่ส่งผลให้เกิดผลแห่งความพึงพอใจนั้น เช่น ด้านสิทธิประโยชน์และผลตอบแทน เป็นต้น

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

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

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

ชนะดา วีระพันธ์ (2555 : 25) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ต้องการให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากขึ้นขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้ เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการ ตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

ลติกา จงพานิษฐ์เจริญ (2555 : 6) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง โดยทั่วไปการประเมินเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยามศึกษากันใน 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 จงพานิษฐ์เจริญ, 2555 : 7) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้า หมายถึง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นกับประสบการณ์ ที่ผ่านมาในอดีต มีองค์ประกอบใหญ่ ๆ 3 ส่วนได้แก่

1. คุณภาพของสินค้าและบริการ (Quality Product & Service) ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า เมื่อลูกค้ารับรู้ว่าคุณภาพหรือบริการที่ได้มามีคุณภาพดี ก็จะรู้สึกพอใจในสินค้าหรือบริการนั้น โดยทั่วไปลูกค้าจะดูคุณภาพจากรายละเอียด หรือตัวอย่างของสินค้าหรือบริการ
2. ราคา (Price) เป็นส่วนประกอบที่สอง ที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเมื่อลูกค้าได้เปรียบเทียบความยุติธรรมของราคา ลักษณะของสินค้าและเห็นว่ามีราคาเหมาะสม ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจ แต่เมื่อลูกค้ารู้สึกว่าสินค้านั้นไม่เหมาะสมกับราคาก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ
3. ภาพลักษณ์ร่วม (Corporate image) เป็นส่วนประกอบที่สาม การมีภาพลักษณ์ร่วมกันควรเป็นที่รู้จักกันทั้งการดำเนินธุรกิจทั่วไป การมีคุณธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม

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

จากความหมายที่นักวิชาการกล่าวไว้อย่างหลากหลาย ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดเมื่อได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ แล้วจะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

### ความสำคัญของความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย ความสำคัญความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

จิรภัทร อรุณศิริประเสริฐ (2552 : 26) ได้กล่าวไว้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นองค์ประกอบสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจให้ดำเนินต่อไป เนื่องจากหากลูกค้าไม่มีความพึงพอใจในการได้รับบริการ การที่ลูกค้าจะใช้บริการของบริษัทในครั้งต่อไปก็อาจจะไม่มี ดังนั้น บริษัทต่าง ๆ ควรมีการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งสามารถทำได้หลายวิธีขึ้นอยู่กับความเหมาะสม ตลอดจนเป้าหมายของการวัดความพึงพอใจ ซึ่งจะเป็นการส่งผลถึงประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของบริษัท

พิสมัย จุเกษม (2553 : 10) ได้กล่าวไว้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานจะมีความสัมพันธ์ต่อกันในทางบวก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ปฏิบัตินั้น ทำให้บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดความสมบูรณ์ของชีวิต

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

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

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้าจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อไรก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และการเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ให้บริการได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

นงค์เยาว์ วิเชียรเครือ (2555 : 32) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพอันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction

มุสตี แสงหล่อ (2555 : 14) ได้กล่าวไว้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นที่พึงปรารถนาของบุคคลทุกคนเพราะช่วยให้การทำงาน เป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพผลสูงสุด การสร้างความพึงพอใจนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องรู้ เกี่ยวกับกระบวนการเทคนิคและวิธีการด้วยการอาศัยการจูงใจเป็นเครื่องมือสำคัญ การจูงใจ บุคลากรให้ได้ผลนั้นผู้บริหารต้องใช้สิ่งจูงใจที่เหมาะสมกับความต้องการของแต่ละบุคคล และมีความรู้พื้นฐานที่จะนำไปใช้ในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมุทรา ชำนาญ (2556 : 77) ได้กล่าวไว้ว่า ความพอใจในงาน ของพนักงานภายในองค์การทุกระดับ จะมีผลต่อความมีประสิทธิภาพในการทำงานและมีผล ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน เมื่อพนักงานมีความพอใจในงานและมีความรู้สึกที่ดี โดยส่วนรวมของคนที่มีต่องานของพวกเขาเมืองค์ประกอบหลายอย่างชักนำคนไปสู่ความรู้สึก ในทางบวก (มีความรู้สึกที่ดี) หรือในทางลบ (มีความรู้สึกที่ไม่ดี) ต่องานของพวกเขา กล่าวโดยสรุป ความสำคัญของความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญ ประการหนึ่งที่จะสร้างความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่อผู้ปกครองนักเรียน เป็นการสร้างความสัมพันธ์ อันดีระหว่างผู้ปกครองนักเรียนกับโรงเรียน เพื่อช่วยให้การทำงานอย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพ สูงสุด

พัทธนันท์ อึ้งรัก (2556 : 98) ได้กล่าวไว้ว่า ความพอใจในงาน (Job satisfaction) หมายถึง ทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับงานของพนักงานซึ่งจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อม ในงานของเขา เช่น ค่าตอบแทน ในโอกาสการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้า หัวหน้างาน ตลอดจน เพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ในงานของบุคคล ความพอใจในงานยังเกิดขึ้นจากปัจจัย แวดล้อมของงาน ได้แก่รูปแบบการบริหาร นโยบายและขั้นตอนการทำงาน กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง สภาพแวดล้อมการทำงาน ตลอดจนผลประโยชน์และผลตอบแทน อย่างไรก็ตามมีข้อมูลสนับสนุนว่า ความพอใจในงานจะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยภายในบุคคลมากกว่าเป็นผลจากสภาพแวดล้อม ภายนอก โดยมีการศึกษาว่าพันธุกรรมมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพอใจในงานของบุคคล

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ในการบริการที่ทำให้บุคคลที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจเกิดความประทับใจกับสิ่งที่ตนต้องการ และมีความหวังว่าจะได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกัน การบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การบริการอย่างต่อเนื่อง การบริการอย่างก้าวหน้า การบริการ อย่างเสมอภาค และการบริการอย่างเพียงพอ เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ

### ลักษณะของความพึงพอใจ

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล (2553 : 8) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ผ่านการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคล ในแต่ละสถานการณ์

นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ และความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขา

คาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

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

1. ความพึงพอใจในการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลจำเป็นต้องสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไปแต่ละสถานการณ์

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ก่อนที่จะได้รับการบริการ มักจะมีมาตรฐานของการบริการไว้ในใจอยู่แล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมากจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้บริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ คือ ความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเป็นอย่างมากเพราะผู้รับบริการ จะประเมินผลเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้นกับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจกับการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่า นับว่าเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อนจากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจมากน้อย ถ้ายืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจถ้าไปทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

ศักดา พิริยะกิจไพบูลย์ (2554 : 25) กล่าวว่า ลักษณะความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ที่แต่ละบุคคลได้แสดงออกมาตามการได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการหรือไม่ หรือจากสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงตามแต่ละสถานการณ์ไป ซึ่งสามารถแสดงออกมาทั้งพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ลักษณะความพึงพอใจ มี 2 ลักษณะคือ ความพึงพอใจที่เป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความพึงพอใจที่เกิดจากการประเมินความแตกต่างจากการรับบริการ และในการรับบริการนั้นถ้าผู้รับบริการได้รับตามความต้องการหรือได้รับตามความคาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจหรือหากไม่ตรงตามความต้องการหรือตามความคาดหวังผู้รับบริการก็อาจจะไม่เกิดความพึงพอใจ

### **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ**

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไว้ดังนี้

อนงคนาญ แก้วไพฑูรย์ (2554 : 27) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ หมายถึง สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจและทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบ ต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัย

แวดล้อมและ สถานการณ์ที่เกิดขึ้น ในระหว่างบริการผู้ให้บริการจะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญ ในการสร้าง ความพึงพอใจในการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ พฤติกรรมที่ แสดงออกในการ ให้บริการต้องแสดงออกด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการผู้ ให้บริการ ต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและ ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ สะดวกรวดเร็วและมีคุณภาพ การนำ เทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบบริการด้วยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ ซึ่งในการบริการที่มี ประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้นั้นมิได้เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง แต่มีหลายปัจจัย ร่วมกัน ดังนั้นการให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการ จะต้องนำกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจ ในการบริการมาประยุกต์ใช้ให้เป็นรูปธรรมมากที่สุดซึ่งมีอยู่ หลายวิธีด้วยกัน ล้วนตั้งอยู่บนพื้นฐานความคิด เดียวกัน คือ การให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการจนกลายเป็นความพึงพอใจ

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

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อม ก่อให้เกิดความ พึงพอใจต่อการบริการทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่ให้บริการทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า จึงเป็นเรื่องสำคัญซึ่งหากตรงกับความต้องการที่มีก็มักจะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจ ผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

2. ผู้ให้บริการ เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้ได้รับบริการเกิดความ พึงพอใจทั้งสิ้น

3. สภาพแวดล้อมของการบริการ โดยในสภาพแวดล้อม และบรรยากาศของการ บริการมีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน

4. กระบวนการให้บริการ มีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการเป็นส่วนที่สำคัญ ในการสร้างความ พึงพอใจให้กับลูกค้าและประสิทธิภาพการจัดระบบการบริการส่งผลให้การ ปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความ คล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและมีคุณภาพ

5. ลักษณะส่วนตัวของผู้มารับบริการ ได้แก่ เพศอายุการศึกษา เป็นต้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อผู้รับบริการมีทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่บริการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะส่วนตัวของผู้ มารับบริการ และด้านกระบวนการการให้บริการ หรือที่เรียกว่า “ส่วนประสมทางการตลาด (7P's)”

### รูปแบบการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

มีนักวิชาการได้ให้ความหมาย รูปแบบการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ไว้ดังนี้

Millet (2012) อ้างใน เบญชภา แจ่มเวชฉาย, 2559 : 15-16) ได้กล่าวไว้ว่า การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือ ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับ ผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการ งานของที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้ให้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ถ้าไม่มีการตรงเวลาจะนำมาซึ่งการสร้าง ความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการ

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

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่อัตนคติความพอใจขององค์กรที่ ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

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

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินการใด ๆ เพื่อเป็นการให้ความสะดวกแก่บุคคลอื่นซึ่งกิจกรรมนั้น ไม่สามารถจับต้องได้ แต่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับได้ และสามารถทำให้เกิดความประทับใจ หรือความพึงพอใจกับผู้ให้บริการได้ ซึ่งหลักการให้บริการประกอบไปด้วยการให้บริการ อย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

### ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

#### 1. ทฤษฎีลำดับฐานความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs Theory)

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

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด แต่สิ่งที่มนุษย์ ต้องการนั้นขึ้นอยู่กับว่าเขา มีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยังขณะที่ความต้องการใดได้รับการสนองแล้ว ความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้ไม่มีวันสิ้นสุดโดยจะเริ่มตั้งแต่เกิดจนตาย

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้นตามลำดับความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการในระดับสูงก็จะมี การเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที



Maslow เชื่อว่า มนุษย์มีความต้องการทั้งหมด 5 ชั้นด้วยกัน ความต้องการทั้ง 5 ชั้น มีการเรียงลำดับจากขั้นต่ำสุดไปหาขั้นสูงสุด มนุษย์จะมีความต้องการในขั้นต่ำสุดก่อน เมื่อได้รับ การตอบสนองความต้องการในขั้นนี้เป็นที่พึงพอใจแล้ว ก็จะเกิดความต้องการในขั้นสูงต่อไป ความต้องการในขั้นต่ำกว่าจะต้องได้นับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจเสียก่อนเสมอมนุษย์จึงจะเกิด ความต้องการขั้นสูงได้ความต้องการทั้ง 5 ชั้น เรียงลำดับจากขั้นต่ำสุดไปยังสูงสุด ดังนี้

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

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

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อมนุษย์ได้ รับการตอบสนองตามลำดับ ความต้องการ 2 ชั้น ดังกล่าวแล้ว คือทั้งทางกายภาพและความปลอดภัย ความต้องการทางด้านสังคม ซึ่งเป็นขั้นที่สูงกว่าตามมา นั่นคือ ความต้องการสังคม ซึ่งหมายถึง ความต้องการเข้าสู่สังคม ต้องการความรัก ความห่วงใย ความผูกพันจากผู้อื่นในสังคม ความต้องการที่จะให้สังคมยอมรับตน เข้าเป็นสมาชิกอยู่ด้วย หรือต้องการที่จะเข้าพวกเข้าหมู่มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ความต้องการ เข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ รวมทั้งมิตรภาพและความเห็นใจจากเพื่อนมนุษย์ด้วย ทั้งนี้ เนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคม โดยธรรมชาติมนุษย์จึงต้องอยู่ร่วมกับผู้อื่นเสมอ ในจิตสำนึกจึงมีความกลัวที่จะถูกทอดทิ้งกลัวการอยู่อย่างโดดเดี่ยว ความต้องการขั้นนี้มักจะมองในแง่ที่เกิดความรู้สึก แก่ตนเองว่าเป็นผู้มีความสำคัญคนหนึ่งในกลุ่มและมีบุคคลรักใคร่เชื่อถือตนเองผู้บังคับบัญชา จะต้องทำให้ผู้ใต้ บังคับบัญชามีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของงานที่เขาทำหรือหน่วยงานนั้น โดยให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานทั้งในด้านการทำงานและในด้านสังคม เช่น ให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นต่าง ๆ ในการทำงานให้รู้สึกว่าเขาเป็นส่วน

ส่วนประกอบสำคัญในความสำเร็จของงาน ตลอดจนให้ได้เข้าร่วมในงานสังคมต่าง ๆ เช่น การเชิญรับประทานอาหารร่วมกัน เป็นต้น อาจพูดได้ว่าความต้องการทางด้านสังคมนี้เป็นความต้องการทางจิตใจมากขึ้นนั่นเอง

4. ความต้องการการยกย่องและยอมรับนับถือ (Esteem Needs) หรือเรียกว่าความต้องการการยอมรับในสังคม ซึ่งความต้องการด้านนี้จะมีความต้องการสูงกว่าความต้องการด้านสังคม คือ นอกเหนือจากมีเพื่อนร่วมกลุ่มในสังคมแล้วยังต้องการให้ตนมีฐานะเด่นในสังคมนั้นด้วย โดยเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น และมีบุคคลอื่นสรรเสริญยกย่องหรือนับหน้าถือตาและนี่คือความต้องการที่จะมีความมั่นใจเชื่อมั่นในเรื่องของความรู้ความสามารถของตนและความสำคัญของตนเองมากขึ้นนั่นเอง เมื่อบุคคลใดได้รับการยกย่องว่ามีความสำคัญในกิจกรรมต่าง ๆ แล้ว เขานั้นก็จะเกิดความภาคภูมิใจเมื่อจะชักชวนให้ทำสิ่งใดก็มักจะร่วมมือด้วยเสมอ

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จ (Needs for self-actualization) หมายถึงความต้องการแสดงศักยภาพภายในออกมาให้ปรากฏและพยายามมุ่งมั่นที่จะทำในสิ่งที่เป้นความมุ่งหวังให้สำเร็จ หรือทำในสิ่งที่เป้นความหวังสูงสุดในชีวิตให้ประสบความสำเร็จเป้นความต้องการของบุคคลที่จะบรรลุถึงความสำเร็จในสิ่งต่าง ๆ ซึ่งถือว่าเป็นความสามารถในระดับที่มนุษย์พึงกระทำได้ ความต้องการชั้นนี้จะเกิดขึ้นหลังจากความต้องการต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้วทุกชั้นได้รับการตอบสนองแล้ว ถ้าหากขาดการตอบสนองความต้องการดังกล่าวข้างต้น โอกาสที่จะทำให้คน ๆ นั้นสามารถเข้าสู่ศักยภาพ สูงสุดในตนเองไม่มี

ความต้องการทั้ง 5 ระดับ อาจจำแนกออกได้ เป้น 2 ชั้น เพื่อให้มองเห็นความแตกต่างของความ ต้องการที่ง่ายขึ้น คือ

1. ความต้องการชั้นต่ำ (Lower-Order Needs) เป้นความต้องการที่จะต้องได้ รับการตอบสนอง ก่อนเพื่อก่อให้เกิดความพอใจภายนอกได้แก่ความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการความปลอดภัย

2. ความต้องการชั้นสูง (Higher-Order Needs) เป้นความต้องการที่ได้รับการตอบสนองทีหลัง เพื่อก่อให้เกิดความพอใจภายใน ได้แก่ ความต้องการด้านสังคม ความต้องการการยกย่องและยอมรับนับถือและความต้องการความสำเร็จในชีวิต

จากหลักการของทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ ที่กล่าวมาข้างต้นเป้นแนวคิด ที่แสดงให้เห็นว่า มนุษย์แต่ละคนจะมีความต้องการหลาย ๆ อย่างอยู่ในตัว แต่ในขณะหนึ่งจะมีความต้องการอย่างใด อย่างหนึ่งที่มีลักษณะเด่นที่สุดเกิดขึ้น ซึ่งจะเป็นแรงกระตุ้นหรือผลักดันให้ต้องพยายามหาวิธีการที่กระทำการ เพื่อให้ได้ สิ่งนั้นและความต้องการของคนจะมีลักษณะเป้นลำดับชั้นจากต่ำไปหาสูงดังนั้น ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาสามารถนำมาใช้ เป้นแนวทางในสร้างแรงจูงใจ ของผู้ปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการ ลำดับชั้นต่าง ๆ ได้

## 2. ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two Factor Theory)

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

2.1 ปัจจัยการจูงใจ (Motivator) หรือตัวกระตุ้นให้คนทำงาน ได้แก่ ลักษณะของงาน โดยตัวของมันเองจูงใจให้อยากทำ ความรู้สึกที่เกี่ยวกับความสำเร็จของงานความรับผิดชอบที่มีมากขึ้น การยกย่องในงานที่ทำและโอกาสที่จะก้าวหน้า

2.2 ปัจจัยเกื้อกูล (Hygiene Factor) ได้แก่ รูปแบบในการบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือน นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความมั่นคงของงาน ส่วนต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ใช่เป็นการจูงใจในการทำงานหรือเพิ่มผลผลิต แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันมิให้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้น ผู้บริหารบางคนเชื่อว่าการให้ผลประโยชน์พิเศษจะเป็นการจูงใจในการเพิ่มผลผลิต แท้จริงแล้วเป็นเพียงสิ่งบำรุงเท่านั้น ไม่ได้สร้างความพอใจให้เกิดขึ้นเลย

สรุปได้ว่า ทฤษฎี 2 ปัจจัย เป็นทฤษฎีที่มีผลต่อการทำงาน สามารถแบ่งออกได้เป็นปัจจัยการจูงใจเป็นตัวกระตุ้นให้คนทำงาน และปัจจัยเกื้อกูลเป็นสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

### 3. ทฤษฎี X ทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์ (Mc Gregor)

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

3.1 ทฤษฎีเอ็กซ์ (X) มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ

3.1.1 คนส่วนใหญ่มีสัญชาตญาณเกียจคร้าน ไม่ชอบทำงานจะพยายามหลีกเลี่ยงการทำงานทุกอย่างเท่าที่จะทำได้

3.1.2 เนื่องจากคนไม่ชอบทำงาน จึงต้องมีการใช้อำนาจบังคับ ควบคุม แนะนำ หรือขู่ว่าจะลงโทษ เพื่อให้ทำงานคล่องตามวัตถุประสงค์

3.1.3 คนโดยส่วนใหญ่ชอบให้มีผู้คอยแนะนำชี้แนวทางในการทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย ต้องการความปลอดภัยมากกว่าสิ่งใด

โดยสาระสำคัญแล้ว ทฤษฎีเอ็กซ์ ชี้ให้เห็นว่า โดยธรรมชาติมนุษย์ไม่ชอบทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงงานเมื่อมีโอกาส ในขณะที่บางคนสนใจประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่ตั้ง ดังนั้น การจูงใจเพื่อให้เกิดปฏิบัติงานต้องใช้การบังคับให้เกิดความเกรงกลัว และให้ผลตอบแทนทางกายภาพ ทฤษฎีนี้ แม้มีได้กล่าวอย่างชัดเจนว่าใช้วิธีลงโทษหรือขู่ด้วยวิธีใดก็ตาม แต่ก็แสดงออกถึงการบังคับโดยทางอ้อม ด้วยวิธีการจ่ายผลตอบแทนโดยตรงเท่านั้น

3.2 ทฤษฎีวาย (Y) มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ

3.2.1 คนมักจะทุ่มเทร่างกายและแรงใจให้กับงานปกติ ราวกับว่าเป็นการเล่น หรือการพักผ่อน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะงาน และลักษณะของการควบคุมงาน

3.2.2 การควบคุมจากบุคคลอื่น และการบังคับข่มขู่ไม่ใช่วิธีเดียวที่จะทำให้คนทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ทุกคนปรารถนาที่จะเป็นตัวของตัวเองและควบคุมตัวเองในการทำงาน เพื่อสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่เขามีส่วนผูกพัน

3.2.3 การที่คนมีความผูกพันต่อวัตถุประสงค์จะเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่จะผลักดันให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ที่คนมีส่วนผูกพัน

3.2.4 คนเราไม่เพียงแต่ต้องการมีความรับผิดชอบด้วยตนเองเท่านั้น แต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นอีกด้วย

3.2.5 คนส่วนมากมีความรับผิดชอบค่อนข้างสูงในการใช้จินตนาการ ความเฉลียวฉลาดและความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหาขององค์กร

ทฤษฎีวาย (Y) เป็นแนวความคิดที่คำนึงถึงจิตวิทยาของมนุษย์อย่างลึกซึ้งและเป็นการมองพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์การจากสภาพความเป็นจริง การดำเนินงานในองค์การจะสำเร็จโดยได้รับความร่วมมืออย่างจริงจังและมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล และโดยให้ตั้งอยู่ในความพอใจด้วย

จากการศึกษาทฤษฎี X และทฤษฎี Y สรุปได้ว่า เป็นแนวความคิดของผู้บริหาร ที่จะศึกษาทำความเข้าใจถึงพฤติกรรมของพนักงานเพื่อจัดความไม่พึงพอใจในการทำงานและเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ เพื่อให้องค์การบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

#### 4. ทฤษฎีการจูงใจ E.R.G. Model

ทฤษฎี ERG ย่อมาจาก Existence Relatedness และ Growth ซึ่งเป็นตัวแปรหลักของทฤษฎี เป็นทฤษฎีที่ศึกษาต่อยอดจากทฤษฎีลำดับฐานของมัสโลว์ โดยเคลตัน อัลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer) แห่งมหาวิทยาลัยเยล (Robbins 1996 : 218 – 219 อ้างถึงใน วรรณา อารณ 2559: 14-15) อัลเดอร์เฟอร์ เสนอว่า ความต้องการหลักของคนเรามีอยู่ 3 ส่วน คือ ความต้องการอยู่รอด (Existence) ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness) และความต้องการความเจริญงอกงาม (Growth) จอห์นส์ (Johns 1996 : 164 – 165 อ้างถึงใน วรรณา อารณ 2559: 14-15) อธิบาย เกี่ยวกับองค์ประกอบของทฤษฎี ERG ว่า ความต้องการความอยู่รอดเป็นความต้องการการตอบสนอง ปัจจัยพื้นฐาน และสภาพความเป็นอยู่เพื่อใช้ชีวิตอยู่รอดปลอดภัย ซึ่งเทียบได้กับการรวมความ ต้องการทางกายภาพ และความต้องการความปลอดภัยของมัสโลว์ เข้าด้วยกัน ส่วนความต้องการความสัมพันธ์นั้น หมายถึง ความต้องการที่จะมีสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันและกัน ความต้องการด้าน ความสัมพันธ์นี้ต้องการการปฏิสัมพันธ์และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งเทียบได้กับความ ต้องการ ทางสังคม และการได้รับการยอมรับนับถือ และในความต้องการส่วนที่สามคือ ความต้องการความเจริญก้าวหน้า นั้น เป็นความต้องการที่จะเติมเต็มความต้องการส่วนบุคคลในการมีส่วนร่วมในการทำงาน เป็นความต้องการที่จะใช้ความรู้ความสามารถและทักษะของตนเพื่อพัฒนาทักษะและ ความสามารถใหม่ให้กับตนเอง เทียบได้กับลำดับขั้นสูงสุด หรือความสำเร็จแห่งตนตามทฤษฎีฐานของมัสโลว์ ความแตกต่างระหว่างทฤษฎีลำดับฐานของมัสโลว์กับทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ นอกจากการยุบรวมความต้องการห้าขั้นเป็นสามขั้นแล้ว อัลเดอร์เฟอร์ยังเสนอว่าคนเราจะตอบสนอง ความต้องการของตนเองในหลายระดับในเวลาเดียวกันได้โดยไม่ต้องรอให้ความต้องการพื้นฐาน สมบูรณ์ก่อน และขณะเดียวกัน หากความต้องการในระดับสูงขึ้นไปไม่สามารถตอบสนองได้ คนก็จะ หันมาตอบสนองความต้องการระดับต่ำลงมากมากขึ้น ความคับข้องใจที่ไม่สามารถตอบสนองตนเองใน ความต้องการระดับสูงขึ้นไปจะทำให้คนหาทางออกโดยตอบสนองความต้องการระดับต่ำลงมาให้ มากขึ้นก็เป็นได้

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

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

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

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

ทฤษฎี ERG นี้จะมีข้อสมมติฐาน 3 ประการ เป็นกลไกสำคัญอยู่ คือ

1. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง (Need Satisfaction) นั่นคือ หากความต้องการระดับใดได้รับการตอบสนองความต้องการน้อยความต้องการประเภทรูปนั้นจะมีอยู่สูงเช่น ถ้าพนักงาน ได้รับการตอบสนองด้านเงินเดือนน้อยเกินไปดังนั้นความต้องการด้านเงินเดือนก็จะมีอยู่สูง

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

3. ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง (Need Frustration) ถ้าหากความต้องการประเภทที่อยู่สูง มีอุปสรรคขัดขวางได้รับการตอบสนองน้อย ก็จะทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่ ต่ำลงไปมีความสำคัญมากขึ้น ตัวอย่างเช่น ถ้าหัวหน้างานไม่อาจมีโอกาที่จะได้เปลี่ยนงานใหม่ที่ ทำทายมากขึ้น (ความก้าวหน้าและเติบโต) กรณีเช่นนี้หัวหน้างานก็จะหันมาสนใจและต้องการที่ จะได้รับความอบอุ่นสัมพันธ์ใกล้ชิดกับเพื่อนร่วมงาน และลูกน้องในกลุ่ม (ความสัมพันธ์ทางสังคม) แนวคิดจากทฤษฎีนี้แม้จะเป็นการศึกษาจากลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ก็ตามแต่ก็มีประเด็นที่ให้เห็นถึงความแตกต่างกันใน 2 ลักษณะ คือ

1. ตามสภาพความเป็นจริงความต้องการทั้ง 5 ชั้น สามารถจัดกลุ่มรวมกันได้ 3 ชั้น เท่านั้น คือ ความต้องการดำรงชีวิต เปรียบเทียบได้กับความต้องการทางร่างกายและความต้องการทางสังคม ทฤษฎีความต้องการซึ่ง หมายถึง ความต้องการในการยังชีพ ที่พักอาศัยรวมทั้งความปลอดภัยจากอันตรายทั้งปวง ความต้องการความสัมพันธ์มีลักษณะเหมือนกันกับความต้องการทางสังคม ซึ่ง ได้แก่ความต้องการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความต้องการเจริญเติบโตสามารถเปรียบเทียบ ได้กับความต้องการการยอมรับนับถือและความต้องการความสำเร็จในชีวิตของมาสโลว์ ซึ่งหมายถึง ความสามารถที่จะเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ ที่มีอยู่

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

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

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

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

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

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

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

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

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ทำให้สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การดำเนินงานที่สามารถบรรลุเป้าหมาย ตามที่บุคคลหรือองค์กรที่ตั้งไว้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม สอดคล้องกับคุณภาพและปริมาณของงานโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด

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

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

เป็นหลักฐาน

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

ดังนั้นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าพนักงานนั้นมีความสามารถในการปฏิบัติงานใดตามมาตรฐานการทำงานที่กำหนดไว้หรือไม่ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของปริมาณงานที่ออกมา คุณภาพของชิ้นงาน อัตราผลผลิต ตลอดจนปริมาณผลผลิตที่สูญเสียไป

มาตรฐานในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ช่วยให้การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับที่ควรจะมีมีความชัดเจน ช่วยให้เห็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดผลได้ มากกว่าปัจจัยที่ใช้และช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองปรับเข้าสู่มาตรฐานการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ นอกจากนี้ ประสิทธิภาพในการบริหารงานบุคคล ไวดังนี้

1. การสร้างบรรยากาศหรือเงื่อนไขที่จะให้คนในองค์กรมีความรู้สึกอยากทำงาน ตัวการสำคัญที่จะวัดว่าบรรยากาศ หรือเงื่อนไขในองค์กรเอื้ออำนวยต่อการทำงานมากน้อยเพียงใด ระดับขวัญของคน
2. การใช้ข้อมูลที่ไต่จากการสำรวจ หรือรวบรวมมากำหนดกิจกรรมที่สำคัญขององค์กรเพื่อกระตุ้นให้มีการปรับปรุงให้ดีขึ้น การวัดค่าควรปรับปรุงกิจกรรมอะไรนั้นโดยทั่วไปจะต้องเปรียบเทียบผลได้กับค่าใช้จ่ายของการปรับปรุงนั้น สิ่งที่ควรปรับปรุง คือ

2.1 การปรับปรุงระบบการสื่อสาร

2.2 การกระตุ้นส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทางการบริหารบางระดับ

2.3 การกำหนดผลตอบแทนให้กับพนักงานทุกระดับ

2.4 การกำหนดโครงการ การจ่ายค่าตอบแทนที่ยืดหยุ่นได้

3. กำหนดระบบ การประเมิน และการให้ค่าตอบแทนของผู้บริหารสัมพันธ์โดยตรงกับประสิทธิภาพในการบริหารงาน โดยสอดคล้องกับแนววัดผลกำไร

4. การกำจัดอุปสรรคใด ๆ ที่จะไปขัดขวางการบริหารงาน การติดต่อสื่อสารความร่วมมือของคนในองค์กร

5. ฝ่ายบริหารควรแจ้งให้ฝ่ายปฏิบัติทราบถึงการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในหลักการและนโยบาย

6. การวัด หรือการประเมินใด ๆ ที่เกี่ยวกับบุคคลในองค์กรจะต้องใช้เกณฑ์มาตรฐาน

7. การวัดความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทางด้านบุคคลกับข้อมูลอื่น ขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพขององค์กร กำไร การเจริญเติบโต ค่าใช้จ่าย และอื่น ๆ ควรกระทำเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพของพนักงาน

ดังนั้นประสิทธิภาพในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่เกิดจากความพึงพอใจของพนักงานที่ทำงานเป็นกลุ่ม การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยพิจารณาถึงภารกิจที่ปฏิบัติ ความสามารถความพึงพอใจที่จะทำงานร่วมกันกันในอนาคต ซึ่งการบรรลุผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย อยู่ในมาตรฐานด้านปริมาณ คุณภาพ และเหมาะสมกับเวลาในผลงานที่ออกมาซึ่งจะช่วยให้องค์กรบรรลุภารกิจขององค์กรที่สำคัญได้สำเร็จ โดยเฉพาะในด้านการแสดงให้ถึงความเห็นถึงศักยภาพในการทำงานร่วมกัน

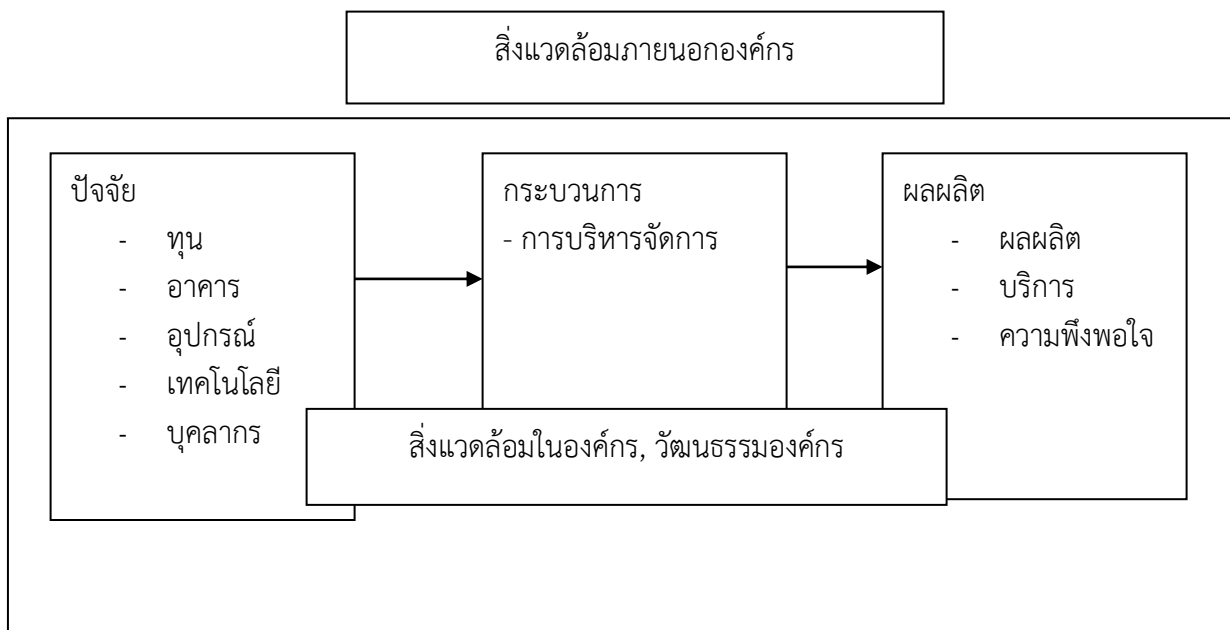
### องค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงาน

สมใจ ลักษณะ (2552) ได้แบ่งประเภทของประสิทธิภาพไว้ 2 ประเภท คือ

1. ประสิทธิภาพของบุคคล เป็นการทำงานเสร็จโดยสูญเสียพลังน้อย คำนิยมการทำงานที่ยึดสังคม คือ การทำงานได้เร็วและได้งานดี บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือบุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้เทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก และมีคุณภาพ

2. ประสิทธิภาพขององค์กร นับเป็นหัวใจสำคัญของการนำพาองค์กรไปสู่การบรรลุผลสำเร็จของการดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญก้าวหน้า และการสร้างความพึงพอใจทั้งแก่ลูกค้าและแก่บุคลากรขององค์กร ซึ่งขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรเอง ซึ่งประสิทธิภาพขององค์กรขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่สำคัญ ดังจะแสดงในแผนภูมิที่ 2.1 ดังนี้





แผนภูมิที่ 2.1 องค์ประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพ

## แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

### ความหมายของการบริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย การบริการไว้ ดังนี้

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

วีระพงษ์ เณิมจิระรัตน์ (2553 : 10) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีความจำเป็นต้องไม่ได้ และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการ โดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการ หรือลูกค้า เพื่อใช้บริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ

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

Kotler (2010), อ้างใน เบญจมา แจ่มเวชฉาย, (2559 : 6-7) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ปฏิบัติการใด ๆ ที่บุคคลกลุ่มหนึ่งสามารถ นำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ไม่ได้ส่งผลถึงความเป็นเจ้าของสิ่งใด โดยมี 7 เป้าหมาย และความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น ทั้งนี้การกระทำดังกล่าว อาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่ กับสินค้าที่มีตัวตนก็ได้

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การแสดงออกทางการกระทำที่ฝ่ายหนึ่ง นำเสนอให้กับ อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่สามารถจับต้องได้ หรือไม่ สามารถ จับต้องได้เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวัง หรือมากกว่าความคาดหวัง

### ความหมายของคุณภาพการบริการ

Lewis และ Booms (1983), อ้างใน ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต, (2554 8-9) กล่าวว่าไว้ว่า คุณภาพการ ให้บริการ เป็นสิ่งที่ชี้วัดระดับในการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการโดยจะเป็น การส่งมอบจากผู้ให้บริการไปยังลูกค้าหรือผู้รับบริการ การให้บริการที่มีคุณภาพ (Delivering Service Quality) หมายถึง การตอบสนองความต้องการที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความคาดหวัง ซึ่ง สอดคล้องกับ Schmenner (1995 อ้างใน ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต, 2554) ที่ได้กล่าวว่า คุณภาพการ ให้บริการนั้นจะได้รับการที่ ผู้รับบริการเกิดการรับรู้แล้วหักออกด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับ จากบริการ ซึ่งถ้าหากว่าได้รับการ บริการที่น้อยกว่าความคาดหวังก็จะทำให้ผู้รับบริการรับรู้และมอง ถึงคุณภาพการบริการในด้านลบ หรือรับรู้ ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร แต่ถ้าหากว่าได้รับ การบริการที่มากกว่าความคาดหวัง การรับรู้ คุณภาพการให้บริการก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการ บริการ และ Lovelock (1996) ได้ให้ความหมายว่า เป็นแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของสินค้า หรือบริการที่ลูกค้าที่มีศักยภาพในการซื้อหาสามารถและ อาจจะทำ การประเมินก่อนที่จะเลือก บริโภคสินค้าหรือบริการนั้น ส่วน Zeithaml, Parasuraman และ Berry (1990) กล่าวว่า คุณภาพ การบริการเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อ การบริการ

จิตติพร กุมภาพงษ์ (2555 : 36) ได้กล่าวว่าไว้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ลักษณะเฉพาะของ การบริการที่สามารถสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสม ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีตรงกับความต้องการหรือความคาดหวังไว้ให้ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ และคุณภาพการบริการ ยังมุ่งหมายที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการความน่าเชื่อถือที่เป็นไปตามมาตรฐาน การประเมิน ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพ มีความเหมาะสมกับประโยชน์ใช้สอยกับ ผู้ใช้หรือผู้รับบริการ คุณภาพบริการต้องมีความพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มมาตรฐานในการให้บริการของ องค์การให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้และเกิดประสิทธิภาพในการให้บริการมากที่สุด

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988), เสรี วงษ์มณฑา (2015) และเชิดชาติ ตะโกจีน (2559) ได้กล่าวถึง การสร้างมิติแห่งการบริการ เพื่อให้มั่นใจว่าการบริการของเรานั้นดีพอที่จะทำให้ ลูกค้ารู้สึกว่าได้ รับคุณค่าจากต้นทุนที่ได้ใช้จ่ายออกไป เพื่อสร้างความผูกพันระยะยาว ซึ่งต่างก็กำหนด มิติคุณภาพการ บริการออกเป็น 5 มิติ ได้แก่

1. สิ่งสัมผัสได้และสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangible) เช่น การมีที่จอดรถที่เพียงพอ การมีที่นั่ง สำหรับรับรองลูกค้า การมีห้องน้ำที่สะอาด
2. ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) เช่น ทุกกิจกรรมเป็นไปอย่างถูกต้องและตรงกับวัตถุประสงค์ของการบริการนั้นในเวลาที่เหมาะสม
3. การตอบสนอง (Responsiveness) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ไม่ควรให้ลูกค้ารอนาน รวมถึงให้ความช่วยเหลือเมื่อลูกค้าต้องการใช้บริการอย่างรวดเร็วที่สุด
4. การสร้างความมั่นใจ (Assurance) เป็นการสร้างความมั่นใจว่าพนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้านั้นเป็นผู้มีความรู้ความสามารถที่จะให้ความช่วยเหลือได้
5. การเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy) ต้องเข้าใจถึงปัญหา ความต้องการและการแก้ไขปัญหาตามความต้องการที่แตกต่างกันไป และจะต้องสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น

จากความหมายที่มิ้นกวิชาการกล่าวไว้อย่างหลากหลายสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ (service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

### ลักษณะของการบริการ

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

1. การบริการไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการนั้นต่างจากสินค้าตรงที่สินค้าสามารถจับต้องได้แต่บริการไม่สามารถจับต้องได้ หรืออาจจะหมายความว่าบริการโดยทั่วไปมีลักษณะ ที่ค่อนข้างเป็นนามธรรม ไม่มีตัวตน ไม่มีรูปร่าง ดังนั้น จึงเป็น การยากที่จะสามารถรับรู้ถึงการบริการผ่านประสาทสัมผัสต่าง ๆ ของเราได้ ทำให้ผู้บริโภคเกิดความเสี่ยงในการเลือกซื้อบริการนักการตลาดจึงต้องหาวิธีลดความเสี่ยงให้กับผู้บริโภคโดยการสร้าง 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. การบริการไม่สามารถแยกกระบวนการผลิตและกระบวนการบริโภคออกจากกันได้ (Inseparability) เนื่องจากโดยทั่วไปการบริการมักจะถูกผลิตและบริโภคในระยะเวลาเดียวกัน

โดยลูกค้าที่เป็นผู้ซื้อบริการมักจะมีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตบริการนั้นด้วย ยกตัวอย่าง เช่น กระบวนการในการตัดผม หรือกระบวนการในการผ่าตัด เป็นต้น แต่ถ้ามองในมุมของสินค้าการผลิตและการบริโภคจะถูกแยกออกจากกันโดยสิ้นเชิง

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

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

### ความสำคัญของคุณภาพการบริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย ความสำคัญของคุณภาพการบริการได้ ดังนี้

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

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

2) ความพึงพอใจของลูกค้า (Satisfaction) คือเป้าหมายที่สำคัญที่สุดของการบริการ หากผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ จะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้

3) ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Expectation) เกิดขึ้นจากความแตกต่างของ ลักษณะลูกค้าแต่ละราย ซึ่งลูกค้าอาจมีความคาดหวังต่อการบริการที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้น ลูกค้าย่อมมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่แตกต่างกัน

4) การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นการบอกให้ลูกค้าได้รับทราบถึง รายละเอียดของสินค้าและบริการต่าง ๆ โดยใช้ภาษาเพื่อให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย

5) ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ความพร้อมเป็นประสิทธิภาพของการ ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการนั้น ๆ

6) ความรู้ของผู้ให้บริการ (Knowledge and competence) ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญของผู้ให้บริการจะเป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้

7) คุณค่าของการให้บริการ (Value) คุณค่าของงานบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ลูกค้าได้รับ การบริการกล่าวคือลูกค้าจะเกิดความรู้สึกประทับใจ และไม่เสียดายที่จะจ่ายเงินค่าบริการ เมื่อลูกค้า ได้รับการบริการตรงตามที่คาดหวัง

8) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) หมายถึง ความมีน้ำใจของพนักงาน ความจริงใจ และรู้สึกยินดีที่จะต้อนรับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่จะได้รับ

9) ให้ความสนใจในลูกค้า (Interest) การให้ความสนใจและเอาใจใส่ต่อลูกค้านั้นเป็น สิ่งจำเป็นไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใคร ต้องดูแลเอาใจใส่เขา อย่าทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าถูกทอดทิ้งไม่ได้รับการ เอาใจใส่จากพนักงาน

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

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

12) การตอบสนองลูกค้า (Response) หมายถึงการให้บริการตอบสนองทันที เมื่อ ลูกค้าต้องการใช้บริการ หรือเมื่อเกิดปัญหา ก็สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างรวดเร็ว ปัญหาต่าง ๆ ได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้อง

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

14) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Understanding the Customer) ผู้ให้บริการจะต้อง ทราบว่าลูกค้าต้องการอะไร ดังนั้นต้องค้นหาสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นมาบริการเพื่อตอบสนองความต้องการ ของลูกค้า ถ้าผู้ให้บริการเข้าถึงความต้องการของลูกค้าและหาสิ่งที่ลูกค้าต้องการมาตอบสนองเขาได้ ก็หมายถึงความมีประสิทธิภาพของบริการ

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

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความสำคัญของคุณภาพการบริการ หมายถึง สิ่งที่เป็นในการปฏิบัติงานทางด้านการบริการ เนื่องจากทางด้านของผู้ให้บริการต้องบริการให้ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ ส่วนในด้านของผู้รับบริการก็ได้รับการสนองความต้องการของตนอย่างถูกต้องเหมาะสม

### การปฏิบัติงานที่ดีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. ความสะอาด สถานที่ทำงาน พื้นอาคาร โต๊ะ ห้องน้ำ เครื่องมือ เครื่องใช้ ซึ่งเป็น ส่วนประกอบที่ทำให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ต้องหมั่นทำความสะอาด เพื่อสร้างความ น่าเลื่อมใส ศรัทธาและดึงดูดความสนใจ
2. การตรงต่อเวลา ในการปฏิบัติหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรมาถึงก่อนเวลาเริ่มงานเพื่อเตรียมการปฏิบัติงานให้ทันเวลา เวลาเลิกงานก็ต้องรักษาให้ตรงเวลา ไม่ควรให้ผู้มาติดต่อ เสียเวลารอคอย และถ้ามีเหตุขัดข้องก็ต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ
3. การแต่งกาย ผู้ให้บริการต้องแต่งกายสุภาพหรือแต่งกายตามระเบียบของหน่วยงานที่วางไว้ ต้องสุภาพและสะอาด เป็นที่น่าชื่นชมแก่ผู้มาติดต่อ
4. กริยามารยาทและการต้อนรับ ควรต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยกริยามารยาทที่ดีซึ่งจะก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานได้ทางหนึ่ง เจ้าหน้าที่ฝ่ายติดต่อกับผู้ใช้บริการจำนวนมากต้องระวังในเรื่องนี้อย่างดี
5. น้ำเสียง เจ้าหน้าที่พนักงานบางคนที่มีเสียงห้วนห้าว ต้องรู้จักใช้คำลงท้ายที่สุภาพ เช่น ครับ หรือ ค่ะ ลงท้าย จะก่อให้เกิดไมตรีแก่ผู้มาติดต่อ

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชนะดา วีระพันธ์ (2555 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดลพบุรี ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้าน การให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดลพบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดลพบุรี ไม่แตกต่างกัน

เบญจวรรณ วรรณทวีสุข (2556 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดโดยแยก เป็นรายด้านได้ ดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือด้านการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านสังคม / คุณภาพชีวิต มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นลำดับที่ 3 ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ

และสิ่งแวดล้อมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 4 ด้านเศรษฐกิจ และการท่องเที่ยว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 5 และด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับสุดท้าย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ อาชีพต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิงจังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน

ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ (2557 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมิน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา ผลการวิจัย พบว่า 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด 2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ/ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มากที่สุด 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับ มากที่สุด 4. ด้านผลสัมฤทธิ์การให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ ด้านผลสัมฤทธิ์การให้บริการ ในระดับ มากที่สุด 5. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รวมทุกด้าน รวมทุกหน่วย พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลนครสงขลา มีระดับความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด

อมรรัตน์ บุญภา (2557: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อ คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนมีความ พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวม ในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรกพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดรองลงมาด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและอันดับสุดท้ายด้านการ ให้ความ มั่นใจแก่ผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบการความพึงพอใจ ของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีจำแนก ตามข้อมูล ส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นารีรัตน์ ชูอัฐมา (2558 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ผู้มาใช้ บริการ เป็นเพศหญิงมากกว่า เพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 21-29 ปี มีสถานภาพสมรส มีอาชีพรับจ้างทั่วไป การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท นอกจากนี้ผู้มาใช้บริการมีความพึง พื่อใจมากที่สุดใน ระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร และผู้มาใช้บริการ มีความพึง พื่อใจใน ด้านจุดเดียวเบ็ดเสร็จ น้อยที่สุดผู้มาใช้บริการที่มี สถานะภาพที่แตกต่างกัน มีความศึกษาความพึง

พอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัด สมุทรปราการ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนปัจจัยด้าน เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกันการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ได้แก่ ด้านคุณภาพ การให้บริการ ด้านระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณะ ด้านการบริการจุด เดียวเบ็ดเสร็จ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหาร ส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 การ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ผู้ใช้บริการให้ ความสำคัญกับระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสาร ดังนั้น ทางผู้บริหารองค์การบริหารส่วน ตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ควรพัฒนาระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานให้ต่อเนื่อง และมีเพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ นอกจากนี้ ควรจัด เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เฉพาะด้านให้กับผู้มาใช้บริการ เพื่อ เป็นการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้อง ทั้งนี้ เป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ

พรรณนิภา สุขคี (2559 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อ การใช้บริการห้องสมุดโรงเรียนวัดล่าง (บวรวิทยายน 3) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ฉะเชิงเทรา เขต 1 พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของนักเรียนอยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ บุคลากร การให้บริการ อาคารสถานที่ ความพึงพอใจ ตามความคิดเห็นของเพศชาย และเพศหญิง โดยรวมและ รายด้านมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยความพึงพอใจของเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ความพึงพอใจ ตามความคิดเห็นของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 และมีมัธยมตอนต้น จำแนกตามระดับชั้น ที่ศึกษาของนักเรียนโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านอาคารสถานที่ และด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้าน ทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุด และด้านการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

วรุณี เขาวนัสสุขุม และดวงตา สราญรมย์ (2559) : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี พบว่า 1. ระดับความ พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกัน และ บรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนา



เด็กเล็ก ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 งาน เมื่อพิจารณา ในรายด้านพบว่า งานที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 งานบริการเชิงรุก ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เลขหมายประจำบ้าน 3. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

เสาวรีย์ บุญสา และคณะ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอสีจันทน์ลำพูน จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังดินมีความพึงพอใจต่อการ ได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.60 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการทำงานด้านการรักษาความ สะอาดในที่สาธารณะอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้าน สิ่งแวดล้อมและสุขภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.4 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนา ชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.6 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้าน สาธารณสุขอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.8

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2559 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.80 เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานด้านโยธา เรื่องการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.14 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านการคลัง เรื่องพัฒนาและจัดเก็บรายได้ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.87 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยเรื่อง การน้ำ การรับเรื่องร้องทุกข์ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.77 ซึ่ง อยู่ในระดับมากที่สุด และงานด้านการศึกษาเรื่อง สนับสนุน ศิลปวัฒนธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึง พพอใจร้อยละ 94.43 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 94.80

### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินการ

การดำเนินการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของประชาชนในเขตพื้นที่ให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ที่มาใช้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ซึ่งประกอบด้วย 7 การกิจ คือ การกิจที่ 1 โครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 การกิจที่ 2 โครงการส่งเสริมและพัฒนา ศักยภาพผู้สูงอายุ กิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 การกิจที่ 3 การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี การกิจที่ 4 การให้บริการสาธารณะซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก ประจำปีงบประมาณ 2562 การกิจที่ 5 การให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม การกิจที่ 6 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และการกิจที่ 7 การให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ ได้จำแนก การศึกษาออกเป็น 5 ส่วนประกอบด้วย

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรได้แก่ บุคคลที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ที่มาใช้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ซึ่งประกอบด้วย 7 การกิจ คือ การกิจที่ 1 โครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 การกิจที่ 2 โครงการส่งเสริมและพัฒนา ศักยภาพผู้สูงอายุ กิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 การกิจที่ 3 การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี การกิจที่ 4 การให้บริการสาธารณะซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก ประจำปีงบประมาณ 2562 การกิจที่ 5 การให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม การกิจที่ 6 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และการกิจที่ 7 การให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม จำนวนทั้งสิ้น 14,873 คน

### กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ศึกษากลุ่มตัวอย่างที่แทนจำนวนประชากรทั้งหมดของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ที่มาใช้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ซึ่งประกอบด้วย 7 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 โครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 ภารกิจที่ 2 โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ กิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 ภารกิจที่ 3 การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ภารกิจที่ 4 การให้บริการสาธารณะซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ประจำปีงบประมาณ 2562 ภารกิจที่ 5 การให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ภารกิจที่ 6 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และภารกิจที่ 7 การให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม จำนวน 744 ราย โดยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan

### เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ เป็นแบบสอบถามที่ผู้สำรวจสร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบ (Check list)

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

ส่วนที่ 3 ได้ให้คำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ในการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการขอความร่วมมือจากผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก รวมทั้งสิ้น 744 ชุด ซึ่งได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และส่งกลับคืนจำนวน 744 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

### เกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูล

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

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

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ทางสถิติที่สำคัญหลายอย่างถูกนำไปใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่น่าเชื่อถือ ซึ่งการวิเคราะห์ทางสถิติดังกล่าวสามารถอธิบายได้ ดังนี้

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

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

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

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

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

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ลำดับการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้สำรวจได้จัดลำดับการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่าง 744 ฉบับ โดยวัดความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ซึ่งประกอบด้วย 7 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 โครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 ภารกิจที่ 2 โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ กิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ 2562 ภารกิจที่ 3 การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ภารกิจที่ 4 การให้บริการสาธารณสุขซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณสุขในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ประจำปีงบประมาณ 2562 ภารกิจที่ 5 การให้บริการสาธารณสุขด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ภารกิจที่ 6 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และภารกิจที่ 7 การให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม

#### การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน การศึกษา และอาชีพ แสดงค่าสถิติเป็นร้อยละ (ดังตารางที่ 4.1)
2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ วิเคราะห์โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) (ดังตารางที่ 4.2 – 4.8)
3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิเคราะห์โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) (ดังตารางที่ 4.9 – 4.15)
4. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก วิเคราะห์โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) (ดังตารางที่ 4.16 – 4.22)
5. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ วิเคราะห์โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) (ดังตารางที่ 4.23 – 4.29)
6. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจรายด้านของแต่ละภารกิจ วิเคราะห์โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) (ดังตารางที่ 4.30 – 4.36)
7. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจรายการกิจ วิเคราะห์โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) (ดังตารางที่ 4.37)

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างแสดงผลได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูลส่วนบุคคล                   | จำนวน      | ร้อยละ        |
|-----------------------------------|------------|---------------|
| 1. เพศ                            |            |               |
| ชาย                               | 268        | 38.44         |
| หญิง                              | 458        | 61.56         |
| <b>รวม</b>                        | <b>744</b> | <b>100</b>    |
| 2. อายุ                           |            |               |
| อายุต่ำกว่า 20 ปี                 | 65         | 8.74          |
| อายุระหว่าง 20-29 ปี              | 51         | 6.85          |
| อายุระหว่าง 30-39 ปี              | 71         | 9.54          |
| อายุระหว่าง 40-49 ปี              | 105        | 14.11         |
| อายุระหว่าง 50-59 ปี              | 198        | 26.61         |
| อายุ 60 ปีขึ้นไป                  | 254        | 34.14         |
| <b>รวม</b>                        | <b>744</b> | <b>100.00</b> |
| 3. สถานภาพ                        |            |               |
| โสด                               | 194        | 26.08         |
| สมรส                              | 421        | 56.59         |
| หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่             | 129        | 17.34         |
| <b>รวม</b>                        | <b>744</b> | <b>100</b>    |
| 4. รายได้ต่อเดือน                 |            |               |
| รายได้น้อยกว่า 5,000 บาท          | 384        | 51.61         |
| รายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท  | 121        | 16.26         |
| รายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท | 85         | 11.42         |
| รายได้ 20,001 บาท ขึ้นไป          | 82         | 11.02         |
| รายได้ 20,001 บาท ขึ้นไป          | 72         | 9.68          |
| <b>รวม</b>                        | <b>744</b> | <b>100.00</b> |

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

| ข้อมูลส่วนบุคคล             | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------------|-------|--------|
| 5. การศึกษา                 |       |        |
| ระดับประถมศึกษา             | 324   | 43.55  |
| ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.  | 210   | 28.23  |
| ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส. | 102   | 13.71  |
| ระดับปริญญาตรี              | 65    | 8.74   |
| ระดับสูงกว่าปริญญาตรี       | 43    | 5.78   |
| รวม                         | 744   | 100.00 |
| 6. อาชีพ                    |       |        |
| เกษตรกร                     | 351   | 47.18  |
| พนักงาน/ลูกจ้าง             | 96    | 12.90  |
| รับราชการ                   | 89    | 11.96  |
| ค้าขาย                      | 121   | 16.26  |
| นักเรียน/นักศึกษา           | 87    | 11.69  |
| รวม                         | 744   | 100.00 |

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุดจำนวน 458 คน คิดเป็นร้อยละ 61.56 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เป็นเพศชายจำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 38.44 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 34.14 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ลำดับรองลงมา มีอายุระหว่าง 50-59 ปี จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 26.61 และผู้มีอายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 14.11 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีสถานภาพสมรส มากที่สุด จำนวน 421 คน คิดเป็นร้อยละ 56.59 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ลำดับรองลงมา มีสถานภาพโสด จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 26.08 และสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 17.34 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท มากที่สุด จำนวน 384 คน คิดเป็นร้อยละ 51.61 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ลำดับรองลงมา มีรายได้ระหว่าง 5,000-10,000 บาท จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 16.26 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และมีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 11.42 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 43.55 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ลำดับรองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 28.23 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และมีการศึกษา ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส. จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 13.71 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีอาชีพเกษตรกร มากที่สุด จำนวน 351 คนคิดเป็นร้อยละ 47.18 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ลำดับรองลงมาเป็นอาชีพค้าขาย จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 16.26 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และประกอบอาชีพพนักงาน/ลูกจ้าง จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 12.90 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

## ผลการวิเคราะห์ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแยกรายละเอียดรายการกิจ ดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 4.2** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการโครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกฯ ประจำปีงบประมาณ 2562

| กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                                    | ระดับความพึงพอใจ |             |                  |
|-----------------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------------|
|                                                                 | $\bar{X}$        | S           | ระดับ            |
| 1. มีขั้นตอนในการสำรวจความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนที่ชัดเจน | 4.91             | 0.38        | มากที่สุด        |
| 2. มีการเก็บข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้บริการอย่างเป็นระบบ           | 4.86             | 0.42        | มากที่สุด        |
| 3. มีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าเพื่อให้ประชาชนรับทราบ             | 4.90             | 0.33        | มากที่สุด        |
| 4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและชัดเจน                | 4.76             | 0.45        | มากที่สุด        |
| 5. มีขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน                         | 4.75             | 0.45        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                                   | <b>4.83</b>      | <b>0.29</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการโครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีขั้นตอนในการสำรวจความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนที่ชัดเจน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าเพื่อให้ประชาชนรับทราบ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการเก็บข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้บริการอย่างเป็นระบบ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86)

**ตารางที่ 4.3** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการโครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ กิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุฯ ประจำปีงบประมาณ 2562

| กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                                    | ระดับความพึงพอใจ |             |                  |
|-----------------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------------|
|                                                                 | $\bar{X}$        | S           | ระดับ            |
| 1. มีขั้นตอนในการสำรวจความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนที่ชัดเจน | 4.82             | 0.38        | มากที่สุด        |
| 2. มีการเก็บข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้บริการอย่างเป็นระบบ           | 4.88             | 0.32        | มากที่สุด        |
| 3. มีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าเพื่อให้ประชาชนรับทราบ             | 4.87             | 0.33        | มากที่สุด        |
| 4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและชัดเจน                | 4.94             | 0.24        | มากที่สุด        |
| 5. มีขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน                         | 4.79             | 0.40        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                                   | <b>4.85</b>      | <b>0.20</b> | <b>มากที่สุด</b> |



จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ กิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนจิก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและชัดเจน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.94) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการเก็บข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้บริการอย่างเป็นระบบ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าเพื่อให้ประชาชนรับทราบ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87)

**ตารางที่ 4.4** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี

| กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                                                         | ระดับความพึงพอใจ |             |                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------------|
|                                                                                      | $\bar{X}$        | S           | ระดับ            |
| 1. มีการจัดส่งเอกสารแจ้งการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ล่วงหน้าในเวลาที่เหมาะสม | 4.89             | 0.30        | มากที่สุด        |
| 2. การประเมินภาษีและค่าธรรมเนียมถูกต้อง เหมาะสม                                      | 4.80             | 0.40        | มากที่สุด        |
| 3. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบไม่ซับซ้อน                                             | 4.92             | 0.27        | มากที่สุด        |
| 4. ได้รับใบเสร็จรับเงินทันทีที่จ่ายเงิน                                              | 4.94             | 0.23        | มากที่สุด        |
| 5. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามเมื่อเกิดข้อสงสัย                                  | 4.80             | 0.40        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                                                        | <b>4.86</b>      | <b>0.22</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนจิก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่ได้รับใบเสร็จรับเงินทันทีที่จ่ายเงิน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.94) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบไม่ซับซ้อน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.92) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการจัดส่งเอกสารแจ้งการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ล่วงหน้าในเวลาที่เหมาะสม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89)

**ตารางที่ 4.5** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการสาธารณะซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตอนจิก ประจำปีงบประมาณ 2562

| กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                                    | ระดับความพึงพอใจ |             |                  |
|-----------------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------------|
|                                                                 | $\bar{X}$        | S           | ระดับ            |
| 1. มีขั้นตอนในการสำรวจความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนที่ชัดเจน | 4.96             | 0.20        | มากที่สุด        |
| 2. มีการเก็บข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้บริการอย่างเป็นระบบ           | 4.90             | 0.30        | มากที่สุด        |
| 3. มีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าเพื่อให้ประชาชนรับทราบ             | 4.94             | 0.28        | มากที่สุด        |
| 4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและชัดเจน                | 4.96             | 0.19        | มากที่สุด        |
| 5. มีขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน                         | 4.91             | 0.28        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                                   | <b>4.93</b>      | <b>0.13</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สาธารณะซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ประจำปีงบประมาณ 2562 ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.93) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีขั้นตอนในการสำรวจความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนที่ชัดเจน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและชัดเจน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.96) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าเพื่อให้ประชาชนรับทราบ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.94) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91)

**ตารางที่ 4.6** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

| กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                                    | ระดับความพึงพอใจ |             |                  |
|-----------------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------------|
|                                                                 | $\bar{X}$        | S           | ระดับ            |
| 1. มีขั้นตอนในการสำรวจความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนที่ชัดเจน | 4.76             | 0.42        | มากที่สุด        |
| 2. มีการเก็บข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้บริการอย่างเป็นระบบ           | 4.79             | 0.40        | มากที่สุด        |
| 3. มีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าเพื่อให้ประชาชนรับทราบ             | 4.67             | 0.48        | มากที่สุด        |
| 4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและชัดเจน                | 4.69             | 0.46        | มากที่สุด        |
| 5. มีขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน                         | 4.76             | 0.44        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                                   | <b>4.73</b>      | <b>0.26</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.73) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการเก็บข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้บริการอย่างเป็นระบบ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.79) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีขั้นตอนในการสำรวจความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนที่ชัดเจน และมีขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.76) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและชัดเจน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.69)

**ตารางที่ 4.7** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

| กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                                                    | ระดับความพึงพอใจ |             |                  |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------------|
|                                                                                 | $\bar{X}$        | S           | ระดับ            |
| 1. มีการจัดส่งเอกสารแจ้งค่าธรรมเนียมการจัดเก็บขยะมูลฝอยล่วงหน้าในเวลาที่เหมาะสม | 4.79             | 0.40        | มากที่สุด        |
| 2. การประเมินค่าธรรมเนียมถูกต้อง เหมาะสม                                        | 4.85             | 0.39        | มากที่สุด        |
| 3. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบไม่ซับซ้อน                                        | 4.86             | 0.39        | มากที่สุด        |
| 4. ได้รับใบเสร็จรับเงินทันทีที่จ่ายเงิน                                         | 4.85             | 0.35        | มากที่สุด        |
| 5. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามเมื่อเกิดข้อสงสัย                             | 4.81             | 0.39        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                                                   | <b>4.83</b>      | <b>0.23</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบไม่ซับซ้อน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการประเมินค่าธรรมเนียมถูกต้อง เหมาะสม และได้รับใบเสร็จรับเงินทันทีที่จ่ายเงิน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่จัดให้มีเจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามเมื่อเกิดข้อสงสัย ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.81)

**ตารางที่ 4.8** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม

| กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                                    | ระดับความพึงพอใจ |             |                  |
|-----------------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------------|
|                                                                 | $\bar{X}$        | S           | ระดับ            |
| 1. มีขั้นตอนในการสำรวจความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนที่ชัดเจน | 4.92             | 0.32        | มากที่สุด        |
| 2. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อให้คำแนะนำประชาชน           | 4.88             | 0.37        | มากที่สุด        |
| 3. มีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าเพื่อให้ประชาชนรับทราบ             | 4.89             | 0.32        | มากที่สุด        |
| 4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและชัดเจน                | 4.90             | 0.31        | มากที่สุด        |
| 5. มีการเปิดโอกาสให้ซักถาม แสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ       | 4.81             | 0.40        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                                   | <b>4.88</b>      | <b>0.23</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีขั้นตอนในการสำรวจความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนที่ชัดเจน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.92) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและชัดเจน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าเพื่อให้ประชาชนรับทราบ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86)

## ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแยกรายละเอียดรายการกิจ ดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 4.9** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของโครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกฯ ประจำปีงบประมาณ 2562

| เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                          | ระดับความพึงพอใจ |             |                  |
|------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------------|
|                                                                  | $\bar{X}$        | S           | ระดับ            |
| 1. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม  | 4.78             | 0.47        | มากที่สุด        |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ / อธิบายชี้แจง / วาจาสุภาพ | 4.87             | 0.33        | มากที่สุด        |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคนอย่างเท่าเทียม    | 4.89             | 0.31        | มากที่สุด        |
| 4. เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม  | 4.83             | 0.37        | มากที่สุด        |
| 5. เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถให้คำแนะนำผู้ใช้บริการได้           | 4.84             | 0.36        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                                    | <b>4.84</b>      | <b>0.22</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคนอย่างเท่าเทียม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ / อธิบายชี้แจง / วาจาสุภาพ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถให้คำแนะนำผู้ใช้บริการได้ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84)

**ตารางที่ 4.10** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของโครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ กิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุฯ ประจำปีงบประมาณ 2562

| เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                          | ระดับความพึงพอใจ |             |                  |
|------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------------|
|                                                                  | $\bar{X}$        | S           | ระดับ            |
| 1. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม  | 4.76             | 0.57        | มากที่สุด        |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ / อธิบายชี้แจง / วาจาสุภาพ | 4.85             | 0.38        | มากที่สุด        |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคนอย่างเท่าเทียม    | 4.76             | 0.45        | มากที่สุด        |
| 4. เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม  | 4.85             | 0.38        | มากที่สุด        |
| 5. เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถให้คำแนะนำผู้ใช้บริการได้           | 4.80             | 0.40        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                                    | <b>4.80</b>      | <b>0.31</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ กิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ / อธิยาศัยดี / วาจาสุภาพ และเจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้สามารถให้คำแนะนำผู้ใช้บริการได้ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม และเจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.76)

**ตารางที่ 4.11** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี

| เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                         | ระดับความพึงพอใจ |             |                  |
|-----------------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------------|
|                                                                 | $\bar{X}$        | S           | ระดับ            |
| 1. เจ้าหน้าที่ที่มีความน่าเชื่อถือ                              | 4.79             | 0.40        | มากที่สุด        |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ / อธิยาศัยดี / วาจาสุภาพ  | 4.88             | 0.32        | มากที่สุด        |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคนอย่างเท่าเทียม   | 4.85             | 0.36        | มากที่สุด        |
| 4. เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม | 4.88             | 0.32        | มากที่สุด        |
| 5. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน                             | 4.87             | 0.33        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                                   | <b>4.85</b>      | <b>0.23</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ / อธิยาศัยดี / วาจาสุภาพ และเจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคนอย่างเท่าเทียม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85)

**ตารางที่ 4.12** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการการให้บริการสาธารณะซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก ประจำปีงบประมาณ 2562

| เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                         | ระดับความพึงพอใจ |             |                  |
|-----------------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------------|
|                                                                 | $\bar{X}$        | S           | ระดับ            |
| 1. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม | 4.90             | 0.29        | มากที่สุด        |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ / อธิยาศัยดี / วาจาสุภาพ  | 4.94             | 0.23        | มากที่สุด        |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคนอย่างเท่าเทียม   | 4.88             | 0.32        | มากที่สุด        |
| 4. เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม | 4.94             | 0.23        | มากที่สุด        |
| 5. เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถให้คำแนะนำผู้ใช้บริการได้          | 4.93             | 0.26        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                                   | <b>4.91</b>      | <b>0.15</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการการให้บริการ สาธารณะซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ประจำปีงบประมาณ 2562 ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ / อธิยาศยติ / วาจาสุภาพ และเจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้ แสดงความคิดเห็น/ซักถาม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.94) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้สามารถให้คำแนะนำผู้ใช้บริการได้ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.93) และกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90)

**ตารางที่ 4.13** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

| เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                         | ระดับความพึงพอใจ |             |                  |
|-----------------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------------|
|                                                                 | $\bar{X}$        | S           | ระดับ            |
| 1. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม | 4.64             | 0.50        | มากที่สุด        |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ / อธิยาศยติ / วาจาสุภาพ   | 4.73             | 0.47        | มากที่สุด        |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคนอย่างเท่าเทียม   | 4.71             | 0.48        | มากที่สุด        |
| 4. เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม | 4.91             | 0.28        | มากที่สุด        |
| 5. เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถให้คำแนะนำผู้ใช้บริการได้          | 4.81             | 0.39        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                                   | <b>4.76</b>      | <b>0.24</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการการให้บริการ สาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.76) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ ซักถาม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถให้คำแนะนำผู้ใช้บริการได้ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.81) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ / อธิยาศยติ / วาจาสุภาพ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.73)

**ตารางที่ 4.14** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

| เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                         | ระดับความพึงพอใจ |             |                  |
|-----------------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------------|
|                                                                 | $\bar{X}$        | S           | ระดับ            |
| 1. เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ                                 | 4.79             | 0.46        | มากที่สุด        |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ / อธิยาศยติ / วาจาสุภาพ   | 4.88             | 0.33        | มากที่สุด        |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคนอย่างเท่าเทียม   | 4.81             | 0.39        | มากที่สุด        |
| 4. เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม | 4.83             | 0.39        | มากที่สุด        |
| 5. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน                             | 4.82             | 0.38        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                                   | <b>4.82</b>      | <b>0.24</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ / อธิยาศัยดี / วาจาสุภาพ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82)

**ตารางที่ 4.15** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านสวัสดิการสังคม

| เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                         | ระดับความพึงพอใจ |             |                  |
|-----------------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------------|
|                                                                 | $\bar{X}$        | S           | ระดับ            |
| 1. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม | 4.76             | 0.46        | มากที่สุด        |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ / อธิยาศัยดี / วาจาสุภาพ  | 4.87             | 0.33        | มากที่สุด        |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคนอย่างเท่าเทียม   | 4.89             | 0.31        | มากที่สุด        |
| 4. เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม | 4.86             | 0.34        | มากที่สุด        |
| 5. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน                             | 4.84             | 0.36        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                                   | <b>4.84</b>      | <b>0.21</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 4.15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคนอย่างเท่าเทียม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ / อธิยาศัยดี / วาจาสุภาพ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86)

## ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแยกรายละเอียดรายการกิจ ดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 4.16** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการของโครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกฯ ประจำปีงบประมาณ 2562

| สิ่งอำนวยความสะดวก                                           | ระดับความพึงพอใจ |             |                  |
|--------------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------------|
|                                                              | $\bar{X}$        | S           | ระดับ            |
| 1. สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย พร้อมให้บริการ                 | 4.85             | 0.35        | มากที่สุด        |
| 2. เครื่องมือ เครื่องใช้มีประสิทธิภาพ เพียงพอต่อการให้บริการ | 4.76             | 0.42        | มากที่สุด        |
| 3. มีที่นั่งสำหรับรอรับการให้บริการอย่างเพียงพอ              | 4.92             | 0.26        | มากที่สุด        |
| 4. มีข้อมูลของผู้เข้าร่วมกิจกรรมถูกต้อง ครบถ้วน              | 4.88             | 0.32        | มากที่สุด        |
| 5. มีการออกให้บริการประชาชนถึงครัวเรือน                      | 4.86             | 0.34        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                                | <b>4.85</b>      | <b>0.18</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 4.16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการโครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีที่นั่งสำหรับรอรับการให้บริการอย่างเพียงพอ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.92) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมีข้อมูลของผู้เข้าร่วมกิจกรรมถูกต้อง ครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการออกให้บริการประชาชนถึงครัวเรือน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86)

**ตารางที่ 4.17** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการของ โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ กิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุฯ ประจำปีงบประมาณ 2562

| สิ่งอำนวยความสะดวก                                           | ระดับความพึงพอใจ |             |                  |
|--------------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------------|
|                                                              | $\bar{X}$        | S           | ระดับ            |
| 1. สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย พร้อมให้บริการ                 | 4.74             | 0.48        | มากที่สุด        |
| 2. เครื่องมือ เครื่องใช้มีประสิทธิภาพ เพียงพอต่อการให้บริการ | 4.81             | 0.42        | มากที่สุด        |
| 3. มีที่นั่งสำหรับรอรับการให้บริการอย่างเพียงพอ              | 4.89             | 0.35        | มากที่สุด        |
| 4. มีข้อมูลของผู้เข้าร่วมกิจกรรมถูกต้อง ครบถ้วน              | 4.76             | 0.55        | มากที่สุด        |
| 5. มีการออกให้บริการประชาชนถึงครัวเรือน                      | 4.75             | 0.47        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                                | <b>4.79</b>      | <b>0.31</b> | <b>มากที่สุด</b> |



จากตารางที่ 4.17 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการ โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ กิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนจิก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.79) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีที่นึ่งสำหรับรอรับการให้บริการอย่างเพียงพอ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่เครื่องมือ เครื่องใช้มีประสิทธิภาพ เพียงพอต่อการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.81) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีข้อมูลของผู้เข้าร่วมกิจกรรมถูกต้อง ครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.76)

**ตารางที่ 4.18** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี

| สิ่งอำนวยความสะดวก                                           | ระดับความพึงพอใจ |             |                  |
|--------------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------------|
|                                                              | $\bar{X}$        | S           | ระดับ            |
| 1. สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย พร้อมให้บริการ                 | 4.78             | 0.41        | มากที่สุด        |
| 2. เครื่องมือ เครื่องใช้มีประสิทธิภาพ เพียงพอต่อการให้บริการ | 4.82             | 0.38        | มากที่สุด        |
| 3. มีที่นึ่งสำหรับรอรับการให้บริการอย่างเพียงพอ              | 4.90             | 0.29        | มากที่สุด        |
| 4. มีข้อมูลของผู้เข้าร่วมกิจกรรมถูกต้อง ครบถ้วน              | 4.86             | 0.34        | มากที่สุด        |
| 5. มีการออกให้บริการประชาชนถึงครัวเรือน                      | 4.84             | 0.36        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                                | <b>4.84</b>      | <b>0.22</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 4.18 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจใน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการ ด้านการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนจิก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีที่นึ่งสำหรับรอรับการให้บริการอย่างเพียงพอ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีข้อมูลของผู้เข้าร่วมกิจกรรมถูกต้อง ครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการออกให้บริการประชาชนถึงครัวเรือน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84)

**ตารางที่ 4.19** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการสาธารณะซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะในเขตองค์การบริหาร ส่วนตำบลตอนจิก ประจำปีงบประมาณ 2562

| สิ่งอำนวยความสะดวก                                           | ระดับความพึงพอใจ |             |                  |
|--------------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------------|
|                                                              | $\bar{X}$        | S           | ระดับ            |
| 1. สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย พร้อมให้บริการ                 | 4.89             | 0.31        | มากที่สุด        |
| 2. เครื่องมือ เครื่องใช้มีประสิทธิภาพ เพียงพอต่อการให้บริการ | 4.92             | 0.27        | มากที่สุด        |
| 3. มีที่นึ่งสำหรับรอรับการให้บริการอย่างเพียงพอ              | 4.92             | 0.26        | มากที่สุด        |
| 4. มีข้อมูลของผู้เข้าร่วมกิจกรรมถูกต้อง ครบถ้วน              | 4.96             | 0.20        | มากที่สุด        |
| 5. มีการออกให้บริการประชาชนถึงครัวเรือน                      | 4.90             | 0.29        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                                | <b>4.91</b>      | <b>0.14</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 4.19 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการ สาธารณะซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ประจำปีงบประมาณ 2562 ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสถานที่ที่มีข้อมูลของผู้เข้าร่วมกิจกรรมถูกต้อง ครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.96) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเครื่องมือ เครื่องใช้มีประสิทธิภาพ เพียงพอต่อการให้บริการ และมีที่นั่งสำหรับรอรับการให้บริการอย่างเพียงพอ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.92) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการออกให้บริการประชาชนถึงครัวเรือน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90)

**ตารางที่ 4.20** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

| สิ่งอำนวยความสะดวก                                           | ระดับความพึงพอใจ |             |                  |
|--------------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------------|
|                                                              | $\bar{X}$        | S           | ระดับ            |
| 1. สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย พร้อมให้บริการ                 | 4.81             | 0.39        | มากที่สุด        |
| 2. เครื่องมือ เครื่องใช้มีประสิทธิภาพ เพียงพอต่อการให้บริการ | 4.92             | 0.26        | มากที่สุด        |
| 3. มีที่นั่งสำหรับรอรับการให้บริการอย่างเพียงพอ              | 4.85             | 0.39        | มากที่สุด        |
| 4. มีข้อมูลของผู้เข้าร่วมกิจกรรมถูกต้อง ครบถ้วน              | 4.87             | 0.33        | มากที่สุด        |
| 5. มีการออกให้บริการประชาชนถึงครัวเรือน                      | 4.89             | 0.31        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                                | <b>4.86</b>      | <b>0.20</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 4.20 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการ สาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเครื่องมือ เครื่องใช้มีประสิทธิภาพ เพียงพอต่อการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.92) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการออกให้บริการประชาชนถึงครัวเรือน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีข้อมูลของผู้เข้าร่วมกิจกรรมถูกต้อง ครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87)

**ตารางที่ 4.21** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

| สิ่งอำนวยความสะดวก                                                | ระดับความพึงพอใจ |             |                  |
|-------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------------|
|                                                                   | $\bar{X}$        | S           | ระดับ            |
| 1. สถานที่จอดรถสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ                            | 4.76             | 4.36        | มากที่สุด        |
| 2. สถานที่มีความสะอาด เรียบร้อย                                   | 4.84             | 0.39        | มากที่สุด        |
| 3. เครื่องมือ เครื่องใช้มีประสิทธิภาพ เพียงพอต่อการให้บริการ      | 4.88             | 0.33        | มากที่สุด        |
| 4. มีป้ายประชาสัมพันธ์ระยะเวลาในการจ่ายค่าธรรมเนียมชัดเจน เพียงพอ | 4.80             | 0.44        | มากที่สุด        |
| 5. การจัดที่นั่งสำหรับผู้ใช้บริการมีความเหมาะสม                   | 4.76             | 0.44        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                                     | <b>4.80</b>      | <b>0.23</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 4.21 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีสถานที่เครื่องมือ เครื่องใช้มีประสิทธิภาพ เพียงพอต่อการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีสถานที่มีความสะอาด เรียบร้อย ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีป้ายประชาสัมพันธ์ระยะเวลาในการจ่ายค่าธรรมเนียมชัดเจน เพียงพอ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80)

**ตารางที่ 4.22** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม

| สิ่งอำนวยความสะดวก                                           | ระดับความพึงพอใจ |             |                  |
|--------------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------------|
|                                                              | $\bar{X}$        | S           | ระดับ            |
| 1. สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย พร้อมให้บริการ                 | 4.79             | 0.41        | มากที่สุด        |
| 2. เครื่องมือ เครื่องใช้มีประสิทธิภาพ เพียงพอต่อการให้บริการ | 4.83             | 0.37        | มากที่สุด        |
| 3. มีที่นั่งสำหรับรอรับการให้บริการอย่างเพียงพอ              | 4.89             | 0.31        | มากที่สุด        |
| 4. มีข้อมูลของผู้ใช้บริการถูกต้อง ครบถ้วน                    | 4.92             | 0.27        | มากที่สุด        |
| 5. มีการลงพื้นที่เพื่อให้บริการถึงครัวเรือน                  | 4.86             | 0.34        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                                | <b>4.85</b>      | <b>0.19</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 4.22 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีข้อมูลของผู้ใช้บริการถูกต้อง ครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.92) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีที่นั่งสำหรับรอรับการให้บริการอย่างเพียงพอ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการลงพื้นที่เพื่อให้บริการถึงครัวเรือน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86)

## ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการแยกรายละเอียดรายการกิจ ดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 4.23** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านช่องทางการให้บริการของโครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกฯ ประจำปีงบประมาณ 2562

| ช่องทางการให้บริการ                                      | ระดับความพึงพอใจ |             |                  |
|----------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------------|
|                                                          | $\bar{X}$        | S           | ระดับ            |
| 1. มีการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต                    | 4.78             | 0.41        | มากที่สุด        |
| 2. มีการให้บริการผ่านโทรศัพท์                            | 4.91             | 0.28        | มากที่สุด        |
| 3. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องกระจายเสียง | 4.87             | 0.34        | มากที่สุด        |
| 4. มีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์          | 4.90             | 0.32        | มากที่สุด        |
| 5. มีการให้ข้อมูล เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว  | 4.87             | 0.36        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                            | <b>4.86</b>      | <b>0.22</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 4.23 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการโครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการให้บริการผ่านโทรศัพท์ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องกระจายเสียง และมีการให้ข้อมูล เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87)

**ตารางที่ 4.24** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนด้านช่องทางการให้บริการของโครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ กิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุฯ ประจำปีงบประมาณ 2562

| ช่องทางการให้บริการ                                      | ระดับความพึงพอใจ |             |                  |
|----------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------------|
|                                                          | $\bar{X}$        | S           | ระดับ            |
| 1. มีการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต                    | 4.80             | 0.43        | มากที่สุด        |
| 2. มีการให้บริการผ่านโทรศัพท์                            | 4.84             | 0.39        | มากที่สุด        |
| 3. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องกระจายเสียง | 4.86             | 0.38        | มากที่สุด        |
| 4. มีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์          | 4.82             | 0.41        | มากที่สุด        |
| 5. มีการให้ข้อมูล เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว  | 4.81             | 0.42        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                            | <b>4.82</b>      | <b>0.29</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 4.24 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการโครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ กิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ 2562 ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องกระจายเสียง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการให้บริการผ่านโทรศัพท์ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82)

**ตารางที่ 4.25** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านการจัดเก็บภาษี

| ช่องทางการให้บริการ                                      | ระดับความพึงพอใจ |             |                  |
|----------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------------|
|                                                          | $\bar{X}$        | S           | ระดับ            |
| 1. มีการให้บริการผ่านระบบอินเตอร์เน็ต                    | 4.87             | 0.36        | มากที่สุด        |
| 2. มีการให้บริการผ่านโทรศัพท์                            | 4.86             | 0.37        | มากที่สุด        |
| 3. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องกระจายเสียง | 4.85             | 0.38        | มากที่สุด        |
| 4. มีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์          | 4.96             | 0.19        | มากที่สุด        |
| 5. มีการให้ข้อมูล เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว  | 4.88             | 0.32        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                            | <b>4.88</b>      | <b>0.21</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 4.25 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.96) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการให้ข้อมูล เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการให้บริการผ่านระบบอินเตอร์เน็ต ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87)

**ตารางที่ 4.26** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านช่องทางการให้บริการสาธารณะซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก ประจำปีงบประมาณ 2562

| ช่องทางการให้บริการ                                      | ระดับความพึงพอใจ |             |                  |
|----------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------------|
|                                                          | $\bar{X}$        | S           | ระดับ            |
| 1. มีการให้บริการผ่านระบบอินเตอร์เน็ต                    | 4.92             | 0.27        | มากที่สุด        |
| 2. มีการให้บริการผ่านโทรศัพท์                            | 4.92             | 0.27        | มากที่สุด        |
| 3. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องกระจายเสียง | 4.85             | 0.36        | มากที่สุด        |
| 4. มีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์          | 4.86             | 0.34        | มากที่สุด        |
| 5. มีการให้ข้อมูล เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว  | 4.92             | 0.26        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                            | <b>4.89</b>      | <b>0.16</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 4.26 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการสาธารณะซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ประจำปีงบประมาณ 2562 ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีการให้บริการผ่านโทรศัพท์ และมีการให้ข้อมูล เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.92) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีศูนย์ให้คำปรึกษา โดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องกระจายเสียง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85)

**ตารางที่ 4.27** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านช่องทางการให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

| ช่องทางการให้บริการ                                      | ระดับความพึงพอใจ |             |                  |
|----------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------------|
|                                                          | $\bar{X}$        | S           | ระดับ            |
| 1. มีการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต                    | 4.70             | 0.46        | มากที่สุด        |
| 2. มีการให้บริการผ่านโทรศัพท์                            | 4.83             | 0.37        | มากที่สุด        |
| 3. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องกระจายเสียง | 4.83             | 0.37        | มากที่สุด        |
| 4. มีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์          | 4.82             | 0.38        | มากที่สุด        |
| 5. มีการให้ข้อมูล เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว  | 4.90             | 0.29        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                            | <b>4.81</b>      | <b>0.21</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 4.27 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.81) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการให้ข้อมูล เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการให้บริการผ่านโทรศัพท์ และ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องกระจายเสียง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82)

**ตารางที่ 4.28** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

| ช่องทางการให้บริการ                                      | ระดับความพึงพอใจ |             |                  |
|----------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------------|
|                                                          | $\bar{X}$        | S           | ระดับ            |
| 1. มีการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต                    | 4.80             | 0.41        | มากที่สุด        |
| 2. มีการให้บริการผ่านโทรศัพท์                            | 4.86             | 0.36        | มากที่สุด        |
| 3. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องกระจายเสียง | 4.86             | 0.35        | มากที่สุด        |
| 4. มีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์          | 4.85             | 0.36        | มากที่สุด        |
| 5. มีการให้ข้อมูล เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว  | 4.87             | 0.34        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                            | <b>4.84</b>      | <b>0.22</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 4.28 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการให้ข้อมูล เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการให้บริการผ่านโทรศัพท์ และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องกระจายเสียง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85)

**ตารางที่ 4.29** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านช่องทางการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม

| ช่องทางการให้บริการ                                      | ระดับความพึงพอใจ |             |                  |
|----------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------------|
|                                                          | $\bar{X}$        | S           | ระดับ            |
| 1. มีการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต                    | 4.79             | 0.41        | มากที่สุด        |
| 2. มีการให้บริการผ่านโทรศัพท์                            | 4.88             | 0.31        | มากที่สุด        |
| 3. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องกระจายเสียง | 4.83             | 0.38        | มากที่สุด        |
| 4. มีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์          | 4.88             | 0.36        | มากที่สุด        |
| 5. มีการให้ข้อมูล เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว  | 4.86             | 0.39        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                            | <b>4.84</b>      | <b>0.25</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 4.29 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการให้บริการผ่านโทรศัพท์ และมีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการให้ข้อมูล เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องกระจายเสียง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83)

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายงานบริการ

ผลการวิเคราะห์แยกรายละเอียดรายการกิจ ดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 4.30** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจรายด้าน ต่อการให้บริการของโครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกฯ ประจำปีงบประมาณ 2562

| โครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 | ระดับความพึงพอใจ |             |                  |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------------|
|                                                                                | $\bar{X}$        | S           | ระดับ            |
| 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                                            | 4.83             | 0.29        | มากที่สุด        |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                 | 4.84             | 0.22        | มากที่สุด        |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                      | 4.85             | 0.18        | มากที่สุด        |
| 4. ด้านช่องทางการให้บริการ                                                     | 4.86             | 0.22        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                                                  | <b>4.85</b>      | <b>0.18</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนจิก ต่อการให้บริการโครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83)

**ตารางที่ 4.31** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน การให้บริการของโครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ กิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุฯ ประจำปีงบประมาณ 2562

| โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ กิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 | ระดับความพึงพอใจ |             |                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------------|
|                                                                                          | $\bar{X}$        | S           | ระดับ            |
| 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                                                      | 4.85             | 0.20        | มากที่สุด        |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                           | 4.80             | 0.31        | มากที่สุด        |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                                | 4.79             | 0.31        | มากที่สุด        |
| 4. ด้านช่องทางการให้บริการ                                                               | 4.82             | 0.29        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                                                            | <b>4.81</b>      | <b>0.24</b> | <b>มากที่สุด</b> |



จากตารางที่ 4.31 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ต่อโครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ กิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.81) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.79)

**ตารางที่ 4.32** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการของงานด้านการจัดเก็บภาษี

| การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี      | ระดับความพึงพอใจ |             |                  |
|-------------------------------------|------------------|-------------|------------------|
|                                     | $\bar{X}$        | S           | ระดับ            |
| 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.86             | 0.22        | มากที่สุด        |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ      | 4.85             | 0.23        | มากที่สุด        |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก           | 4.84             | 0.22        | มากที่สุด        |
| 4. ด้านช่องทางการให้บริการ          | 4.88             | 0.21        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                       | <b>4.86</b>      | <b>0.17</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84)

**ตารางที่ 4.33** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจรายด้าน ของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ประจำปีงบประมาณ 2562

| การให้บริการสาธารณะซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก<br>ประจำปีงบประมาณ 2562 | ระดับความพึงพอใจ |             |                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------------|
|                                                                                                         | $\bar{X}$        | S           | ระดับ            |
| 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                                                                     | 4.93             | 0.13        | มากที่สุด        |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                                          | 4.91             | 0.15        | มากที่สุด        |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                                               | 4.91             | 0.14        | มากที่สุด        |
| 4. ด้านช่องทางการให้บริการ                                                                              | 4.89             | 0.16        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                                                                           | <b>4.91</b>      | <b>0.09</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนจิก ต่อการให้บริการสาธารณะซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตอนจิก ประจำปีงบประมาณ 2562 ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.93) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89)

**ตารางที่ 4.34** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจรายด้าน ของประชาชน  
ต่อการให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

| การให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม | ระดับความพึงพอใจ |             |                  |
|---------------------------------------------------|------------------|-------------|------------------|
|                                                   | $\bar{X}$        | S           | ระดับ            |
| 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ               | 4.73             | 0.26        | มากที่สุด        |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                    | 4.76             | 0.24        | มากที่สุด        |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                         | 4.86             | 0.20        | มากที่สุด        |
| 4. ด้านช่องทางการให้บริการ                        | 4.81             | 0.21        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                     | <b>4.79</b>      | <b>0.13</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนจิก ต่อการให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.79) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.81) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.76) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.73)

**ตารางที่ 4.35** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจรายด้าน ของประชาชน  
ต่อการให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

| การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย | ระดับความพึงพอใจ |             |                  |
|--------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------------|
|                                                        | $\bar{X}$        | S           | ระดับ            |
| 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                    | 4.83             | 0.23        | มากที่สุด        |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                         | 4.82             | 0.24        | มากที่สุด        |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                              | 4.80             | 0.23        | มากที่สุด        |
| 4. ด้านช่องทางการให้บริการ                             | 4.84             | 0.22        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                          | <b>4.82</b>      | <b>0.13</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ต่อการให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80)

**ตารางที่ 4.36** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจรายด้าน ของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม

| การให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม   | ระดับความพึงพอใจ |             |                  |
|-------------------------------------|------------------|-------------|------------------|
|                                     | $\bar{X}$        | S           | ระดับ            |
| 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.88             | 0.23        | มากที่สุด        |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ      | 4.84             | 0.21        | มากที่สุด        |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก           | 4.85             | 0.19        | มากที่สุด        |
| 4. ด้านช่องทางการให้บริการ          | 4.84             | 0.25        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                       | <b>4.85</b>      | <b>0.13</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84)

**ตารางที่ 4.37** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก รายการกิจ

| ภารกิจ                                                                                                  | ระดับความพึงพอใจ |             |                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------------|
|                                                                                                         | $\bar{X}$        | S           | ระดับ            |
| 1. โครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกฯ ประจำปีงบประมาณ 2562                       | 4.85             | 0.18        | มากที่สุด        |
| 2. โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ กิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุฯ ประจำปีงบประมาณ 2562             | 4.81             | 0.24        | มากที่สุด        |
| 3. การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี                                                                       | 4.86             | 0.17        | มากที่สุด        |
| 4. การให้บริการสาธารณะซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ประจำปีงบประมาณ 2562 | 4.91             | 0.99        | มากที่สุด        |
| 5. การให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม                                                    | 4.79             | 0.13        | มากที่สุด        |
| 6. การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย                                               | 4.82             | 0.13        | มากที่สุด        |
| 7. การให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม                                                                    | 4.85             | 0.13        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                                                                           | <b>4.84</b>      | <b>0.13</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างสำหรับ การให้บริการทั้ง 7 ภารกิจ ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) เรียงตามลำดับ จากมากไปหาน้อย ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้า สาธารณะในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ประจำปีงบประมาณ 2562 ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 และการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ กิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.81) และกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.79)

## บทที่ 5

### สรุปผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก โดยวัดความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ซึ่งประกอบด้วย 7 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 โครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 ภารกิจที่ 2 โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ กิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 ภารกิจที่ 3 การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ภารกิจที่ 4 การให้บริการสาธารณสุขซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ประจำปีงบประมาณ 2562 ภารกิจที่ 5 การให้บริการสาธารณสุขด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ภารกิจที่ 6 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และภารกิจที่ 7 การให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม ซึ่งในแต่ละภารกิจได้วัดผลความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

การดำเนินการในการสำรวจครั้งนี้ ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan ประกอบด้วย 7 ภารกิจ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 744 ราย

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

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### สรุปผลการสำรวจ

ผลของการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวนำมาสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

#### 1. ข้อมูลส่วนบุคคล

การให้บริการ 7 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 โครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 ภารกิจที่ 2 โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ กิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 ภารกิจที่ 3 การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ภารกิจที่ 4 การให้บริการสาธารณสุขซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ประจำปีงบประมาณ 2562 ภารกิจที่ 5 การให้บริการสาธารณสุขด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ภารกิจที่ 6 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และภารกิจที่ 7 การให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม

จากการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุดจำนวน 458 คน คิดเป็นร้อยละ 61.56 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 34.14 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีสถานภาพสมรส มากที่สุด จำนวน 421 คน คิดเป็นร้อยละ 56.59 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท มากที่สุด จำนวน 384 คน คิดเป็นร้อยละ 51.61 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 43.55 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีอาชีพเกษตรกร มากที่สุด จำนวน 351 คนคิดเป็นร้อยละ 47.18 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

## 2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ได้รับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) โดยเมื่อพิจารณาในรายงานบริการได้ผลความพึงพอใจเรียงตามลำดับ ดังนี้

2.1 การให้บริการสาธารณะซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ประจำปีงบประมาณ 2562 ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.93) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีขั้นตอนในการสำรวจความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนที่ชัดเจน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและชัดเจน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.96)

2.2 การให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีขั้นตอนในการสำรวจความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนที่ชัดเจน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.92)

2.3 การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่ได้รับใบเสร็จรับเงินทันทีที่จ่ายเงิน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.94)

2.4 โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ กิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ 2562 ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและชัดเจน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.94)

2.5 โครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีขั้นตอนในการสำรวจความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนที่ชัดเจน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91)

2.6 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบไม่ซับซ้อน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86)

2.7 การให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.73) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการเก็บข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้บริการอย่างเป็นระบบ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.79)

### 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก ได้รับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83) โดยเมื่อพิจารณาในรายการกิจ ได้ผลความพึงพอใจเรียงตามลำดับ ดังนี้

3.1 การให้บริการสาธารณะซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก ประจำปีงบประมาณ 2562 ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ / อธิยาศัยดี / วาจาสุภาพ และเจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.94)

3.2 การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ / อธิยาศัยดี / วาจาสุภาพ และเจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88)

3.3 โครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคนอย่างเท่าเทียม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89)

3.4 การให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคนอย่างเท่าเทียม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89)

3.5 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ / อธิยาศัยดี / วาจาสุภาพ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88)

3.6 โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ กิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ / อธิยาศัยดี / วาจาสุภาพ และเจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85)

3.7 การให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.76) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91)

### 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก ได้รับความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) โดยเมื่อพิจารณาในรายการกิจ ได้ผลความพึงพอใจเรียงตามลำดับ ดังนี้

4.1 การให้บริการสาธารณะซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก ประจำปีงบประมาณ 2562 ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสถานที่ที่มีข้อมูลของผู้เข้าร่วมกิจกรรมถูกต้อง ครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.96)

4.2 การให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเครื่องมือ เครื่องใช้มีประสิทธิภาพ เพียงพอต่อการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.92)

4.3 โครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีที่นึ่งสำหรับรอรับการให้บริการอย่างเพียงพอ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.92)

4.4 การให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีสถานที่ที่มีข้อมูลของผู้ใช้บริการถูกต้อง ครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.92)

4.5 การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีที่นึ่งสำหรับรอรับการให้บริการอย่างเพียงพอ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90)

4.6 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีสถานที่เครื่องมือ เครื่องใช้มีประสิทธิภาพ เพียงพอต่อการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88)

4.7 โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ กิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.79) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีที่นึ่งสำหรับรอรับการให้บริการอย่างเพียงพอ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89)

## 5. ด้านช่องทางการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก ได้รับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) โดยเมื่อพิจารณาในรายการกิจ ได้ผลความพึงพอใจเรียงตามลำดับ ดังนี้

5.1 การให้บริการสาธารณะซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก ประจำปีงบประมาณ 2562 ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีการให้บริการผ่านโทรศัพท์ และมีการให้ข้อมูล เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.92)

5.2 การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.96)

5.3 โครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการให้บริการผ่านโทรศัพท์ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91)

5.4 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการให้ข้อมูล เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87)

5.5 การให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการให้บริการผ่านโทรศัพท์ และมีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88)



5.6 โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ กิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องกระจายเสียง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86)

5.7 การให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.81) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการให้ข้อมูล เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90)

## 6. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายการกิจ

องค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ได้รับความพึงพอใจในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) โดยเมื่อพิจารณาในรายการกิจ ได้ผลความพึงพอใจเรียงตามลำดับ ดังนี้

6.1 การให้บริการสาธารณะซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก ประจำปีงบประมาณ 2562 ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.93)

6.2 การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88)

6.3 โครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86)

6.4 การให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88)

6.5 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84)

6.6 โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ กิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.81) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85)

6.7 การให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.79) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86)

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการสำรวจ พบว่า การให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก ในทุกด้าน มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เพื่อเป็นการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก ตรงกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น ผู้สำรวจขอเสนอแนะตามรายด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก เพื่อให้ประชาชนที่ใช้บริการได้รับประโยชน์สูงสุด มีขั้นตอนในการสำรวจความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนที่ชัดเจน เพื่อที่จะได้ทราบปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างแท้จริง และหาแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม การบริการงาน เกี่ยวกับขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการควรจัดทำแผนผังแสดงขั้นตอน ของงานภารกิจต่าง ๆ ที่พัฒนางานที่ชัดเจนและมีเอกสารแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีการจัด บัตรคิวเพื่อความสะดวก นอกจากนั้นควรมีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายทุกวัน และปรับปรุง คุณภาพของการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายให้ชัดเจนเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ที่ อบต.จัดขึ้นให้ทั่วถึง ทุกวัน และควรปรับปรุงคุณภาพของการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายให้ชัดเจน

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

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก เพื่อให้ประชาชนที่ใช้บริการได้รับประโยชน์สูงสุดควรมีการปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้ดีขึ้นกว่าเดิม เช่น สถานที่มีความสะอาด เรียบร้อย การจัดที่นั่งสำหรับผู้ใช้บริการมีความเหมาะสม เพื่อนำไปปรับปรุงการให้ทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ควรขยายสำนักงาน อบต. ให้ใหญ่ขึ้นให้เพียงพอต่อผู้ที่มาใช้บริการ แยกการให้บริการแต่ละประเภทให้ชัดเจน ป้ายบอกทางควรเพิ่มขนาดตัวหนังสือให้ใหญ่ขึ้น และติดไว้ ให้สูง ๆ มองเห็นได้ชัดเจน ความเพียงพอของที่นั่งคอยรับบริการ เน้นการรักษาความสะอาดของ ห้องน้ำเพื่อให้ถูกสุขลักษณะและควรเพิ่มที่จอดรถให้มีความเพียงพอต่อประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ

4. ด้านช่องทางการให้บริการ เพื่อให้ประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการโดยเฉพาะการรับโทรศัพท์สายด่วนแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย ต้องมีการเพิ่มช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย มีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ มีการให้ข้อมูล เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็วมีความเหมาะสมกับกิจกรรมที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก ได้จัดขึ้น

## บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2548. คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ.
- กิตติธัช อิมวัฒนกุล. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทยจังหวัดนครราชสีมา. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีสาขาวิชาวิศวกรรมโยธา.
- จิตติพร กุมภาพงษ์. (2555) คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาตระการพืชผล อำเภอตระการพืชผลจังหวัดอุบลราชธานี.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล.(2554). การศึกษาปัจจัยกระบวนการทัศนทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชนะดา วีระพันธ์ (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี.ปัญหาพิเศษการศึกษาปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (2554). คุณภาพการให้บริการมุมมองในเชิงวิชาการ. สืบค้นจาก [http://www.tpa.or.th/writer/read\\_this\\_book\\_topic.php?bookID=1285&pageid=3&read=true&count=true](http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=3&read=true&count=true)
- เชิดชาติ ตะโกจีน. (2559). อิทธิพลของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการแรงจูงใจในการใช้ บริการ และภาพลักษณ์ของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการ รถไฟโดยสารชั้น 1. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ดาวสวรรค์ รื่นรมย์. (2560). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สาขาภาคเหนือ เขต 1. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ. (2557). การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา. มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- นงค์เยาว์ วิเชียรเครือ. (2555). ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาหลักสูตร สองภาษาในระดับอนุบาลของโรงเรียนสาธิตเทศบาลนครระยอง (วัดศรีรัตนาราม) สังกัดเทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- นารินทร์ ชูอัฒมา (2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ  
อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ.สารนิพนธ์การศึกษาตามบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, การจัดการ  
ทรัพยากรมนุษย์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสยาม.
- เบญจวรรณ วรรณทวีสุข. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล  
แสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษการศึกษาปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา  
การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เบญญา แฉ่งเวชฉาย. (2559). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS  
ในกรุงเทพมหานคร.การค้นคว้าอิสระ,บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. 2553. “ QM For Quality Management Magazine for Executive  
Management”. แผนกวารสารวิชาการ สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) ปีที่ 17, ฉบับที่ 151.
- ผุสดี แสงหล่อ. (2555). ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารงานของโรงเรียน สวนป่าอุปถัมภ์  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต,  
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรรณนิภา สุขคี. (2559). ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดโรงเรียนวัดล่าง (บวร  
วิทยายน 3) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1. งานนิพนธ์การศึกษา  
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พัฒนา คดีพิศาล. (2553). ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมงานของพนักงานบริษัท เวิลด์พลาส จำกัดและ  
บริษัทในเครือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการพัฒนทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัย
- พัทธนันท์ อึ้งรัก. (2556). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของ โรงเรียนปากคลอง  
บางขนาก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ฉะเชิงเทรา เขต 1. งานนิพนธ์การศึกษา  
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิสมัย จูเกษม. (2553). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์  
การเกษตรสำนักงานจังหวัดอำนาจเจริญ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏอุบลราชธานี, 2553.
- ลติกา จองพาณิชย์เจริญ. (2555). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด  
(มหาชน) สาขาอำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วรุณี เขาวนัสสุขุม และดวงตา สราญรมย์. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนทบุรี  
อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. บทความการศึกษาเศรษฐศาสตร์บัณฑิต, คณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี.

วรรณ อารณ. (2559). **แรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการรัฐสภาระดับ**

**ปฏิบัติงานสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.** สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลป  
ศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก.

วีระชัย จุฬางค์สวัสดิ์. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล  
ท่าพริกเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด.** ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา  
การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2553). **คุณภาพในงานบริการ.** พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ ฯ : พิมพ์ดี.

ศักดิ์ พิริยะกิจไพบูลย์. (2554). **ความพึงพอใจของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดต่อบทบาทการ  
พัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล. (2554). **คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี.**  
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

สมุท ข่านาน. (2556). **ภาวะผู้นำทางการศึกษา ทฤษฎี และ ปฏิบัติ.** ระยอง : พี.เอส.การพิมพ์.

สาทิพย์ จินากักดี. (2550). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการลงแพในอำเภอกาญจนบุรี.** วิทยานิพนธ์  
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุวิมล คาย้อย. (2555). **ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก  
อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี.** อุดรธานี: โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก.

สมใจ ลักษณะ. (2552). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน.** พิมพ์ครั้งที่ 6. ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัย  
ราชภัฏสวนสุนันทา. กรุงเทพฯ.

สำนักงานอธิการบดี. (2555). **รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษาและ  
สภาพแวดล้อมการเรียนรู้,** มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

สำนักบริการวิชาการ.(2559). **ความพึงพอใจในการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น.** มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2546 .**กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กร  
ปกครองส่วนท้องถิ่น.** กรุงเทพฯ.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2562). **ระบบบริการข้อมูลประชากร.** เข้าถึงได้จาก  
<http://www.nso.go.th/sites/2014/Pages/home.aspx>

เสาวรีย์ บุญสา และคณะ (2559).**การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาล  
ตำบลวังดิน อำเภอลี้จังหวัดลำพูน.** สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์,  
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัณทัตถ 4 ของฝ่าย  
ทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์.** วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐ  
ประศาสนศาสตร์, คณะรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

- อรุณทัย อุ่นไธสง. (2552). **คุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี**.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- อมรรัตน์ บุญภา. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวาอำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี**.งานนิพนธ์การศึกษารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อานนต์ ฉลุศรี. (2554). **ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์**. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขลานครินทร์.

ภาคผนวก

**แบบสอบถาม**



แบบสำรวจความพึงพอใจโครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกฯ  
ประจำปีงบประมาณ 2562  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

---

คำชี้แจง แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบตรวจสอบรายการ จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจโครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกฯ ประจำปี  
งบประมาณ 2562 จำนวน 20 ข้อ

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/ปวช.

☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

6. อาชีพ

☐ เกษตรกร

☐ พนักงาน/ลูกจ้าง

☐ รับราชการ

☐ ค้าขาย

☐ นักเรียน/นักศึกษา

☐ อื่นๆ.....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจโครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกฯ  
ประจำปีงบประมาณ 2562

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการให้บริการ

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ                                           | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|-----------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                 | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>                         |                  |     |         |      |            |
| 1. มีขั้นตอนในการสำรวจความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนที่ชัดเจน |                  |     |         |      |            |
| 2. มีการเก็บข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้บริการอย่างเป็นระบบ           |                  |     |         |      |            |
| 3. มีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าเพื่อให้ประชาชนรับทราบ             |                  |     |         |      |            |
| 4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและชัดเจน                |                  |     |         |      |            |
| 5. มีขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน                         |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                              |                  |     |         |      |            |
| 6. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม |                  |     |         |      |            |
| 7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ / อธิยาศัยดี / วาจาสุภาพ  |                  |     |         |      |            |
| 8. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคนอย่างเท่าเทียม   |                  |     |         |      |            |
| 9. เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม |                  |     |         |      |            |
| 10. เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถให้คำแนะนำผู้ใช้บริการได้         |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                   |                  |     |         |      |            |
| 11. สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย พร้อมให้บริการ                   |                  |     |         |      |            |
| 12. เครื่องมือ เครื่องใช้มีประสิทธิภาพ เพียงพอต่อการให้บริการ   |                  |     |         |      |            |
| 13. มีที่นั่งสำหรับรอรับการให้บริการอย่างเพียงพอ                |                  |     |         |      |            |
| 14. มีข้อมูลของผู้เข้าร่วมกิจกรรมถูกต้อง ครบถ้วน                |                  |     |         |      |            |
| 15. มีการออกให้บริการประชาชนถึงครัวเรือน                        |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                                  |                  |     |         |      |            |
| 16. มีการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต                          |                  |     |         |      |            |
| 17. มีการให้บริการผ่านโทรศัพท์                                  |                  |     |         |      |            |
| 18. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องกระจายเสียง       |                  |     |         |      |            |
| 19. มีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์                |                  |     |         |      |            |
| 20. มีการให้ข้อมูล เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว        |                  |     |         |      |            |

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

แบบสำรวจความพึงพอใจโครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ กิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุ  
ประจำปีงบประมาณ 2562  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

---

**คำชี้แจง** แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน ประกอบด้วย

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบตรวจสอบรายการ จำนวน 6 ข้อ

**ส่วนที่ 2** ความพึงพอใจโครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ กิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุ  
ประจำปีงบประมาณ 2562 จำนวน 20 ข้อ

**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/ปวช.

☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

6. อาชีพ

☐ เกษตรกร

☐ พนักงาน/ลูกจ้าง

☐ รับราชการ

☐ ค้าขาย

☐ นักเรียน/นักศึกษา

☐ อื่นๆ.....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจโครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ กิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุฯ  
ประจำปีงบประมาณ 2562

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการให้บริการ

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ                                           | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|-----------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                 | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>                         |                  |     |         |      |            |
| 1. มีขั้นตอนในการสำรวจความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนที่ชัดเจน |                  |     |         |      |            |
| 2. มีการเก็บข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้บริการอย่างเป็นระบบ           |                  |     |         |      |            |
| 3. มีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าเพื่อให้ประชาชนรับทราบ             |                  |     |         |      |            |
| 4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและชัดเจน                |                  |     |         |      |            |
| 5. มีขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน                         |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                              |                  |     |         |      |            |
| 6. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม |                  |     |         |      |            |
| 7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ / อธิยาศัยดี / วาจาสุภาพ  |                  |     |         |      |            |
| 8. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคนอย่างเท่าเทียม   |                  |     |         |      |            |
| 9. เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม |                  |     |         |      |            |
| 10. เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถให้คำแนะนำผู้ให้บริการได้         |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                   |                  |     |         |      |            |
| 11. สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย พร้อมให้บริการ                   |                  |     |         |      |            |
| 12. เครื่องมือ เครื่องใช้มีประสิทธิภาพ เพียงพอต่อการให้บริการ   |                  |     |         |      |            |
| 13. มีที่นั่งสำหรับรอรับการให้บริการอย่างเพียงพอ                |                  |     |         |      |            |
| 14. มีข้อมูลของผู้เข้าร่วมกิจกรรมถูกต้อง ครบถ้วน                |                  |     |         |      |            |
| 15. มีการออกให้บริการประชาชนถึงครัวเรือน                        |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                                  |                  |     |         |      |            |
| 16. มีการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต                          |                  |     |         |      |            |
| 17. มีการให้บริการผ่านโทรศัพท์                                  |                  |     |         |      |            |
| 18. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องกระจายเสียง       |                  |     |         |      |            |
| 19. มีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์                |                  |     |         |      |            |
| 20. มีการให้ข้อมูล เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว        |                  |     |         |      |            |

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

---

คำชี้แจง แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบตรวจสอบรายการ จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี จำนวน 20 ข้อ

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/ปวช.

☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

6. อาชีพ

☐ เกษตรกร

☐ พนักงาน/ลูกจ้าง

☐ รับราชการ

☐ ค้าขาย

☐ นักเรียน/นักศึกษา

☐ อื่นๆ.....

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการให้บริการ

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ                                                                | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                                      | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>                                              |                  |     |         |      |            |
| 1. มีการจัดส่งเอกสารแจ้งการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ล่วงหน้าในเวลาที่เหมาะสม |                  |     |         |      |            |
| 2. การประเมินภาษีและค่าธรรมเนียมถูกต้อง เหมาะสม                                      |                  |     |         |      |            |
| 3. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบไม่ซับซ้อน                                             |                  |     |         |      |            |
| 4. ได้รับใบเสร็จรับเงินทันทีที่จ่ายเงิน                                              |                  |     |         |      |            |
| 5. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามเมื่อเกิดข้อสงสัย                                  |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                   |                  |     |         |      |            |
| 6. เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ                                                      |                  |     |         |      |            |
| 7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ / อธิบายดี / วาจาสุภาพ                         |                  |     |         |      |            |
| 8. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคนอย่างเท่าเทียม                        |                  |     |         |      |            |
| 9. เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม                      |                  |     |         |      |            |
| 10. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน                                                 |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                        |                  |     |         |      |            |
| 11. สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย พร้อมให้บริการ                                        |                  |     |         |      |            |
| 12. เครื่องมือ เครื่องใช้มีประสิทธิภาพ เพียงพอต่อการให้บริการ                        |                  |     |         |      |            |
| 13. มีที่นั่งสำหรับรอรับการให้บริการอย่างเพียงพอ                                     |                  |     |         |      |            |
| 14. มีข้อมูลของผู้เข้าร่วมกิจกรรมถูกต้อง ครบถ้วน                                     |                  |     |         |      |            |
| 15. มีการออกให้บริการประชาชนถึงครัวเรือน                                             |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                                                       |                  |     |         |      |            |
| 16. มีการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต                                               |                  |     |         |      |            |
| 17. มีการให้บริการผ่านโทรศัพท์                                                       |                  |     |         |      |            |
| 18. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องกระจายเสียง                            |                  |     |         |      |            |
| 19. มีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์                                     |                  |     |         |      |            |
| 20. มีการให้ข้อมูล เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว                             |                  |     |         |      |            |

## ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะในเขตองค์การบริหาร  
ส่วนตำบลอนจิก ประจำปีงบประมาณ 2562  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

---

คำชี้แจง แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบตรวจสอบรายการ จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วน  
ตำบลอนจิก ประจำปีงบประมาณ 2562 จำนวน 20 ข้อ

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/ปวช.

☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

6. อาชีพ

☐ เกษตรกร

☐ พนักงาน/ลูกจ้าง

☐ รับราชการ

☐ ค้าขาย

☐ นักเรียน/นักศึกษา

☐ อื่นๆ.....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วน  
ตำบลอนจิก ประจำปีงบประมาณ 2562

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการให้บริการ

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ                                           | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|-----------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                 | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>                         |                  |     |         |      |            |
| 1. มีขั้นตอนในการสำรวจความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนที่ชัดเจน |                  |     |         |      |            |
| 2. มีการเก็บข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้บริการอย่างเป็นระบบ           |                  |     |         |      |            |
| 3. มีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าเพื่อให้ประชาชนรับทราบ             |                  |     |         |      |            |
| 4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและชัดเจน                |                  |     |         |      |            |
| 5. มีขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน                         |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                              |                  |     |         |      |            |
| 6. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม |                  |     |         |      |            |
| 7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ / อธิยาศัยดี / วาจาสุภาพ  |                  |     |         |      |            |
| 8. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคนอย่างเท่าเทียม   |                  |     |         |      |            |
| 9. เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม |                  |     |         |      |            |
| 10. เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถให้คำแนะนำผู้ใช้บริการได้         |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                   |                  |     |         |      |            |
| 11. สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย พร้อมให้บริการ                   |                  |     |         |      |            |
| 12. เครื่องมือ เครื่องใช้มีประสิทธิภาพ เพียงพอต่อการให้บริการ   |                  |     |         |      |            |
| 13. มีที่นั่งสำหรับรอรับการให้บริการอย่างเพียงพอ                |                  |     |         |      |            |
| 14. มีข้อมูลของผู้เข้าร่วมกิจกรรมถูกต้อง ครบถ้วน                |                  |     |         |      |            |
| 15. มีการออกให้บริการประชาชนถึงครัวเรือน                        |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                                  |                  |     |         |      |            |
| 16. มีการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต                          |                  |     |         |      |            |
| 17. มีการให้บริการผ่านโทรศัพท์                                  |                  |     |         |      |            |
| 18. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องกระจายเสียง       |                  |     |         |      |            |
| 19. มีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์                |                  |     |         |      |            |
| 20. มีการให้ข้อมูล เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว        |                  |     |         |      |            |

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....



แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

---

คำชี้แจง แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบตรวจสอบรายการ จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม จำนวน 20 ข้อ

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/ปวช.

☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

6. อาชีพ

☐ เกษตรกร

☐ พนักงาน/ลูกจ้าง

☐ รับราชการ

☐ ค้าขาย

☐ นักเรียน/นักศึกษา

☐ อื่นๆ.....

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการให้บริการ

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ                                           | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|-----------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                 | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>                         |                  |     |         |      |            |
| 1. มีขั้นตอนในการสำรวจความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนที่ชัดเจน |                  |     |         |      |            |
| 2. มีการเก็บข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้บริการอย่างเป็นระบบ           |                  |     |         |      |            |
| 3. มีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าเพื่อให้ประชาชนรับทราบ             |                  |     |         |      |            |
| 4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและชัดเจน                |                  |     |         |      |            |
| 5. มีขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน                         |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                              |                  |     |         |      |            |
| 6. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม |                  |     |         |      |            |
| 7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ / อธิยาศัยดี / วาจาสุภาพ  |                  |     |         |      |            |
| 8. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคนอย่างเท่าเทียม   |                  |     |         |      |            |
| 9. เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม |                  |     |         |      |            |
| 10. เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถให้คำแนะนำผู้ใช้บริการได้         |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                   |                  |     |         |      |            |
| 11. สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย พร้อมให้บริการ                   |                  |     |         |      |            |
| 12. เครื่องมือ เครื่องใช้มีประสิทธิภาพ เพียงพอต่อการให้บริการ   |                  |     |         |      |            |
| 13. มีที่นั่งสำหรับรอรับการให้บริการอย่างเพียงพอ                |                  |     |         |      |            |
| 14. มีข้อมูลของผู้เข้าร่วมกิจกรรมถูกต้อง ครบถ้วน                |                  |     |         |      |            |
| 15. มีการออกให้บริการประชาชนถึงครัวเรือน                        |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                                  |                  |     |         |      |            |
| 16. มีการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต                          |                  |     |         |      |            |
| 17. มีการให้บริการผ่านโทรศัพท์                                  |                  |     |         |      |            |
| 18. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องกระจายเสียง       |                  |     |         |      |            |
| 19. มีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์                |                  |     |         |      |            |
| 20. มีการให้ข้อมูล เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว        |                  |     |         |      |            |

## ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

---

คำชี้แจง แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบตรวจสอบรายการ จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 20 ข้อ

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/ปวช.

☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

6. อาชีพ

☐ เกษตรกร

☐ พนักงาน/ลูกจ้าง

☐ รับราชการ

☐ ค้าขาย

☐ นักเรียน/นักศึกษา

☐ อื่นๆ.....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการให้บริการ

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ                                                           | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                                 | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>                                         |                  |     |         |      |            |
| 1. มีการจัดส่งเอกสารแจ้งค่าธรรมเนียมการจัดเก็บขยะมูลฝอยล่วงหน้าในเวลาที่เหมาะสม |                  |     |         |      |            |
| 2. การประเมินค่าธรรมเนียมถูกต้อง เหมาะสม                                        |                  |     |         |      |            |
| 3. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบไม่ซับซ้อน                                        |                  |     |         |      |            |
| 4. ได้รับใบเสร็จรับเงินทันทีที่จ่ายเงิน                                         |                  |     |         |      |            |
| 5. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามเมื่อเกิดข้อสงสัย                             |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                              |                  |     |         |      |            |
| 6. เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ                                                 |                  |     |         |      |            |
| 7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ / อธิยาศัยดี / วาจาสุภาพ                  |                  |     |         |      |            |
| 8. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคนอย่างเท่าเทียม                   |                  |     |         |      |            |
| 9. เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม                 |                  |     |         |      |            |
| 10. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน                                            |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                   |                  |     |         |      |            |
| 11. สถานที่จอดรถสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ                                         |                  |     |         |      |            |
| 12. สถานที่มีความสะอาด เรียบร้อย                                                |                  |     |         |      |            |
| 13. เครื่องมือ เครื่องใช้มีประสิทธิภาพ เพียงพอต่อการให้บริการ                   |                  |     |         |      |            |
| 14. มีป้ายประชาสัมพันธ์ระยะเวลาในการจ่ายค่าธรรมเนียม ชัดเจน เพียงพอ             |                  |     |         |      |            |
| 15. การจัดที่นั่งสำหรับผู้ใช้บริการมีความเหมาะสม                                |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                                                  |                  |     |         |      |            |
| 16. มีการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต                                          |                  |     |         |      |            |
| 17. มีการให้บริการผ่านโทรศัพท์                                                  |                  |     |         |      |            |
| 18. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องกระจายเสียง                       |                  |     |         |      |            |
| 19. มีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์                                |                  |     |         |      |            |
| 20. มีการให้ข้อมูล เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว                        |                  |     |         |      |            |

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนจิก อำเภอพิบูลย์รักษ์ จังหวัดอุดรธาธาณี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

---

คำชี้แจง แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบตรวจสอบรายการ จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม จำนวน 20 ข้อ

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/ปวช.

☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

6. อาชีพ

☐ เกษตรกร

☐ พนักงาน/ลูกจ้าง

☐ รับราชการ

☐ ค้าขาย

☐ นักเรียน/นักศึกษา

☐ อื่นๆ.....

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการให้บริการ

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ                                           | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|-----------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                 | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>                         |                  |     |         |      |            |
| 1. มีขั้นตอนในการสำรวจความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนที่ชัดเจน |                  |     |         |      |            |
| 2. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อให้คำแนะนำประชาชน           |                  |     |         |      |            |
| 3. มีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าเพื่อให้ประชาชนรับทราบ             |                  |     |         |      |            |
| 4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและชัดเจน                |                  |     |         |      |            |
| 5. มีการเปิดโอกาสให้ซักถาม แสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ       |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                              |                  |     |         |      |            |
| 6. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม |                  |     |         |      |            |
| 7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ / อธิยาศยดี / วาจาสุภาพ   |                  |     |         |      |            |
| 8. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคนอย่างเท่าเทียม   |                  |     |         |      |            |
| 9. เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม |                  |     |         |      |            |
| 10. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน                            |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                   |                  |     |         |      |            |
| 11. สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย พร้อมให้บริการ                   |                  |     |         |      |            |
| 12. เครื่องมือ เครื่องใช้มีประสิทธิภาพ เพียงพอต่อการให้บริการ   |                  |     |         |      |            |
| 13. มีที่นั่งสำหรับรอรับการให้บริการอย่างเพียงพอ                |                  |     |         |      |            |
| 14. มีข้อมูลของผู้ใช้บริการถูกต้อง ครบถ้วน                      |                  |     |         |      |            |
| 15. มีการลงพื้นที่เพื่อให้บริการถึงครัวเรือน                    |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                                  |                  |     |         |      |            |
| 16. มีการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต                          |                  |     |         |      |            |
| 17. มีการให้บริการผ่านโทรศัพท์                                  |                  |     |         |      |            |
| 18. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องกระจายเสียง       |                  |     |         |      |            |
| 19. มีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์                |                  |     |         |      |            |
| 20. มีการให้ข้อมูล เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว        |                  |     |         |      |            |

## ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

รูปภาพ





























