



ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ
อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย
ประจำปีงบประมาณ 2563



โดย
วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการ



วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย ขอรับรองรายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.60 และขอมอบรายงานการประเมินฉบับนี้ให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ เพื่อเป็นประโยชน์ในการบริหารงานต่อไป



วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ
อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2563

ผู้วิจัย วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการ

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความรู้สึกรู้สึกและทัศนคติของประชาชนที่มาใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอันจะนำมาซึ่งผลสะท้อนไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปในทางที่ดีขึ้นเพื่อประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการให้ได้รับบริการที่ดีทุกมิติ และประโยชน์ต่อองค์กรในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีอันจะนำไปสู่การเพิ่มบริการ ซึ่งจะส่งผลต่อการประสบความสำเร็จขององค์กร โดยเป็นการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ 2563 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ จำนวน 360 คน โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ(Accidental Sampling) จากประชาชนจำนวนทั้งหมด 7,912 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนสิงหาคม ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. 2563 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ ประกอบด้วยหมู่บ้าน 9 หมู่บ้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.10 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.30 มีสถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 63.90 และประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 27.50 และความพึงพอใจของประชาชนในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 โดยงานบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของงานแต่ละงาน ได้ผลดังนี้

1. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20
2. งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็น ร้อยละ 92.00 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00
3. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80
4. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี เพราะได้รับคำแนะนำ และช่วยเหลือเป็นอย่างดีในด้านต่างๆ จากท่านผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคหนองคาย นายอุดมภูเบศวร์ สมบูรณ์เรศ ที่ได้ให้คำแนะนำเสนอแนะตรวจแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่ตลอดมา

ขอขอบคุณรองผู้อำนวยการทุกฝ่ายที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำช่วยเหลือ และจัดหาบุคลากรในการจัดพิมพ์เอกสารต่างๆ รวมถึงอำนวยความสะดวกในการจัดทำวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตือ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตือ เจ้าหน้าที่ และประชาชนในเขตพื้นที่ที่รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตือทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ คณะครู ตลอดจนเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ภายในวิทยาลัยเทคนิคหนองคายที่ให้ความช่วยเหลือ เพื่อให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี และขอบคุณทุกท่านที่มีได้กล่าวนาม ณ ที่นี้

รายงานการวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ก็เพราะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านทั้งหลาย คณะผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างดี และขอบคุณทุกท่าน ณ ที่นี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้จะช่วยพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลต่างๆ ในจังหวัดหนองคาย ให้มีคุณภาพและเจริญ ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป

คณะผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญรูปภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ของการวิจัย	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
องค์การบริหารส่วนตำบล	6
บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ	8
ความพึงพอใจ	19
การบริการ	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	44
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	44
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	44
การเก็บรวบรวมข้อมูล	45
การวิเคราะห์ข้อมูล	45
บทที่ 4 ผลการวิจัย	47
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	47
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ	49
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	57
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	57
สรุปผลการวิจัย	57
อภิปรายผล	58
ข้อเสนอแนะ	60
สรุปผลคะแนน	61

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	62
ภาคผนวก	67
ภาคผนวก ก หนังสือขอความร่วมมือการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	68
ภาคผนวก ข หนังสือตอบรับการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ	70
ภาคผนวก ค แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	72
ภาคผนวก ง ภาพถ่าย	75

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 จำนวนพื้นที่ คริวเรือน และประชากรในเขตพื้นที่ตำบลบ้านเตี๋อ	11
ตาราง 2 การประยุกต์ใช้ทฤษฎีลำดับฐานของมัสโลว์	21
ตาราง 3 จำนวนของประชาชนจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส และอาชีพ ประจำ	47
ตาราง 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	49
ตาราง 5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข	51
ตาราง 6 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	52
ตาราง 7 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	54
ตาราง 8 ความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวม	56

สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 แผนที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตือ อำเภอกำป๋อ จังหวัตหนองคาย	9
ภาพที่ 2 สามเหลี่ยมแห่งบริการ (The Service Triangle)	31

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปี 2560 หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 249 ภายใต้บังคับมาตรา 1 ให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามวิธีการและรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติ การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบประกอบกัน และมาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบหรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลัก ในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้ รัฐต้องดำเนินการให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณ เพื่อสนับสนุน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน กฎหมายตามวรรคหนึ่งและกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกัน การก้าวก่ายการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย (คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ. 2560 : 74 -75)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการปฏิรูประบบการบริหารราชการให้เป็นไปตามมาตรา 52 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยอย่างน้อยต้องมี หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่สอดคล้องกับกับบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 โดยมีกระทรวงมหาดไทย ทำหน้าที่ดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ดังกล่าว ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงใช้กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแนวทางของพระราช กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 คือ การประเมินผลการ ปฏิบัติราชการทั้ง 4 มิติ คือ มิติที่ 1 ประสิทธิภาพตามยุทธศาสตร์ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร (สำนักงาน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2548)

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ มีที่ทำการตั้งอยู่ที่บ้านเตื่อ หมู่ที่ 2 ตำบลบ้านเตื่อ อำเภอ ท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย มีขนาดพื้นที่ 34,582 ไร่ จำนวน 55.33 ตารางกิโลเมตร อยู่ห่างจากตัวอำเภอ ประมาณ 11 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากจังหวัดประมาณ 29 กิโลเมตร ลักษณะภูมิประเทศขององค์การ บริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ พื้นที่เป็นที่ราบลุ่มสลับที่ดอน ไม่มีสภาพพื้นที่ภูเขา มีลำห้วย ซึ่งเป็นแหล่งน้ำ ธรรมชาติไหลผ่าน ที่สำคัญได้แก่ ห้วยคุก ห้วยหอไตร ห้วยเสียว ห้วยกุดบง แต่ไม่มีน้ำไหลตลอดปี และมีหนองน้ำธรรมชาติ ได้แก่ หนองบ่อ หนองนาตุ้ตี่ หนองแสนตอ ที่ดินเงิน และบางแห่งเหมาะสำหรับ การฟื้นฟู เพื่อเป็นการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมและเป็นสถานที่พักผ่อนหรือเป็นแหล่งท่องเที่ยว ประกอบ ด้วยหมู่บ้านจำนวน 9 หมู่บ้าน จำนวนครัวเรือน 2,146 ครัวเรือน จำนวนประชากร 7,912 คน และ ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม และประมงมีพื้นที่ในการทำประมงรวมทั้งหมด 331 ไร่ ภูมิปัญญาท้องถิ่นประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ ความรู้ด้านไก่ชนพื้นเมือง รู้พันธุ์ไก่ คัดเลือกพันธุ์ได้ดี ความรู้ด้านช่างไม้ สามารถทำเฟอร์นิเจอร์ ได้ตามที่ลูกค้าต้องการ ความรู้ด้านการจักสาน เช่น กระติบข้าว กระบุง ลอบ ไช เสื่อ ความรู้ด้านหมอ สู่วิญ การบายศรีสู่ขวัญ ความรู้ด้านการทำไหมะพร้าวติดผล โดยการขึ้นเหยียบกาบใบให้กาบออก ควบคู่กับการใช้กระดุกสัตว์เสียบต้นละการใช้เหลื่อใส่ที่กาบใบ และสมุนไพรพื้นบ้าน สิ้นค้าพื้นเมือง และของที่ระลึก ประชาชนในตำบลบ้านเตื่อได้มีสินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึกเป็นเครื่องจักรสานที่ทำ เอง เช่น กระติบข้าว กระบุง ลอบ ไช เสื่อ และองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อเป็นหน่วยงานองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ต้องการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองและการพัฒนาท้องถิ่น ของตนเอง และเป็นหน่วยงานที่มุ่งมั่นตอบสนองต่อความต้องการบริการสาธารณะในด้านต่างๆ ของ ประชาชน และตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำการ สสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ เพื่อทราบผลการดำเนินงานว่าบรรลุวัตถุประสงค์ที่ กำหนดไว้เป็นอย่างไร ประชาชนในท้องถิ่นมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการ ปรับปรุงการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายของการพัฒนาท้องถิ่นในระยะต่อไป อีกทั้งจะได้เป็นแนวทาง ในการปรับปรุงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์การให้บริการที่ดีในทุกมิติ ให้สามารถตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนที่มาใช้บริการด้านต่าง ๆ อย่างทั่วถึง จึงขอความอนุเคราะห์ วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ซึ่งเป็นสถานับการศึกษาที่ เป็นกลาง เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ และ

นำข้อเสนอแนะไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ พัฒนาการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ 2563

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่ที่รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ จำนวนทั้งหมด 9 หมู่บ้าน จำนวน 7,912 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ จำนวน 360 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของ Yamane (Yamane. 1973 : 886-887) และทำการเก็บข้อมูลโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ

ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. เป็นการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ จากงานบริการ 4 งาน ดังนี้

- 1.1 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 1.2 งานด้านสาธารณสุข
- 1.3 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 1.4 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

2. เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ ประกอบไปด้วยการบริการในด้านต่างๆ ดังนี้

- 2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ
- 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ขอบเขตด้านเวลา เป็นการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ ในช่วง เดือนสิงหาคม ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. 2563

นियามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เกิดขึ้นเมื่อสิ่งเหล่านั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้บุคคลนั้นได้
2. ประชาชน หมายถึง บุคคลที่มาขอรับบริการด้านต่างๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ
3. องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย
4. ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง สุจริตและยุติธรรมในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ
5. ช่องทางการให้บริการ หมายถึง ช่องทางที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ ให้บริการแก่ประชาชน ได้แก่ เอกสารสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ จดหมายข่าว แผ่นผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน ติตประกาศ เว็บไซต์ผ่าน web board spotโฆษณา โลโก้ นิทรรศการ สื่อสิ่งพิมพ์ โทรทัศน์ จัดแถลงข่าว จัดทำสื่อเผยแพร่(Bill board) สื่อวิทยุ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ตู้รับข้อคิดเห็น เสียงตามสายภายในหมู่บ้าน
6. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ ที่ทำให้กระบวนการให้บริการด้านต่างๆ เคลื่อนไหวไปจนเสร็จขั้นตอน ซึ่งจะประเมินความเอาใจใส่ในงานบริการ ความเสมอภาค ความเพียร บุคลิก ท่าทาง มารยาท และความซื่อสัตย์ สุจริต
7. สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การจัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์/เครื่องมือสำหรับให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ
8. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกและ/หรือความรู้สึกในทางลบของผู้มาขอรับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้ บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประโยชน์ของการวิจัย

1. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการในด้านต่างๆ และพัฒนาคุณภาพการบริการของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ
2. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวางแผน การปรับกลยุทธ์ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการต่อไป
3. เพื่อเป็นการส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างประชาชนในเขตพื้นที่รับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ

บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านเตื่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความรู้สึกละทัศนคติของประชาชนที่มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล อันจะนำมาซึ่งผลสะท้อนไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปในทางที่ดีขึ้น เพื่อประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการให้ได้รับบริการที่ดีทุกมิติ ประโยชน์ต่อองค์กรในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีอันจะนำไปสู่การเพิ่มบริการ ซึ่งจะส่งผลต่อการประสบความสำเร็จขององค์กร คณะผู้วิจัยจึงนำเสนอเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้า ดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนตำบล
 - 1.1 รูปแบบองค์การ
 - 1.2 การบริหาร
 - 1.3 อำนาจหน้าที่ของ อบต.
 - 1.4 อำนาจหน้าที่ตามแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ
 - 1.5 โครงสร้างองค์กรของ อบต.
2. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ
3. ความพึงพอใจ
 - 3.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 3.2 ทฤษฎีความต้องการและความพึงพอใจของมนุษย์
 - 3.3 รูปแบบความพึงพอใจ
 - 3.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 - 3.5 การสร้างความพึงพอใจ
 - 3.6 ลักษณะของคนและสังคมกับความพึงพอใจ
 - 3.7 การศึกษาและการวัดความพึงพอใจ
4. การบริการ
 - 4.1 ความหมายของการบริการ
 - 4.2 หลักการให้บริการ
 - 4.3 คุณสมบัติของการให้บริการ
 - 4.4 การเข้าถึงการบริการ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 5.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

องค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล มีชื่อย่อเป็นทางการว่า อบต. มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 โดยยกฐานะจากสภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาท ปัจจุบัน ณ วันที่ 6 พฤศจิกายน พ.ศ. 2558 มีองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งสิ้น 5,334 แห่ง

1. รูปแบบองค์การ

องค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

1.1 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละสองคน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรมีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น กรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียงหนึ่งหมู่บ้านให้มีสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหกคน และในกรณีมีเพียงสองหมู่บ้านให้มีสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่บ้านละสามคน

1.2 องค์การบริหารส่วนตำบลมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หนึ่งคน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง/การเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

2. การบริหาร

กฎหมายกำหนดให้มีคณะกรรมการบริหารอบต.(ม.58) ประกอบด้วยนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือผู้บริหารท้องถิ่นเรียกว่านายกองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมาจากการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง

3. อำนาจหน้าที่ของ อบต.

อบต. มีหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วน ตำบล พ.ศ. 2537 และ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542)

3.1 พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (มาตรา 66)

3.2 มีหน้าที่ต้องทำตามมาตรา 67 ดังนี้

- 1) จัดให้มีและบำรุงทางน้ำและทางบก
- 2) การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- 3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- 4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
- 6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็กและเยาวชน ผู้สูงอายุและพิการ
- 7) คุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

- 9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย
- 3.3 มีหน้าที่ที่อาจทำกิจกรรมในเขต อบต. ตามมาตรา 68 ดังนี้
- 1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร
 - 2) ให้มีและบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
 - 3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
 - 4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
 - 5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์
 - 6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
 - 7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพ
 - 8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
 - 9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินของ อบต.
 - 10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
 - 11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
 - 12) การท่องเที่ยว
 - 13) การผังเมือง

4. อำนาจหน้าที่ตามแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดให้ อบต. มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 ดังนี้

- 4.1 การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- 4.2 การจัดให้มี และบำรุงรักษาทางบกทางน้ำ และทางระบายน้ำ
- 4.3 การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- 4.4 การสาธารณูปโภค และการก่อสร้างอื่นๆ
- 4.5 การสาธารณูปการ
- 4.6 การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ
- 4.7 คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 4.8 การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- 4.9 การจัดการศึกษา
- 4.10 การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
- 4.11 การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 4.12 การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- 4.13 การจัดให้มี และบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- 4.14 การส่งเสริมกีฬา
- 4.15 การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- 4.16 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- 4.17 การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- 4.18 การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย

- 4.19 การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
- 4.20 การจัดให้มี และควบคุมสุสาน และฌาปนสถาน
- 4.21 การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- 4.22 การจัดให้มี และควบคุมการฆ่าสัตว์
- 4.23 การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ
- 4.24 การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม
- 4.25 การผังเมือง
- 4.26 การขนส่ง และการวิศวกรรมจราจร
- 4.27 การดูแลรักษาที่สาธารณะ
- 4.28 การควบคุมอาคาร
- 4.29 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 4.30 การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน
- 4.31 กิจอื่นใด ที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

5. โครงสร้างองค์กรของ อบต.

อบต. มีสภาตำบลอยู่ในระดับสูงสุด เป็นผู้กำหนดนโยบายและกำกับดูแลกรรมการบริหารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล และมีพนักงานประจำที่เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ทำงานประจำวันโดยมีปลัดและรองปลัด อบต. เป็นหัวหน้างานบริหาร ภายในองค์กรมีการแบ่งออกเป็นหน่วยงานต่างๆ ได้เท่าที่จำเป็นตามภาระหน้าที่ของ อบต.แต่ละแห่งเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบอยู่ เช่น สำนักงานปลัด ส่วนการคลัง ส่วนสาธารณสุข ส่วนการศึกษา ส่วนการโยธา

บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตือ

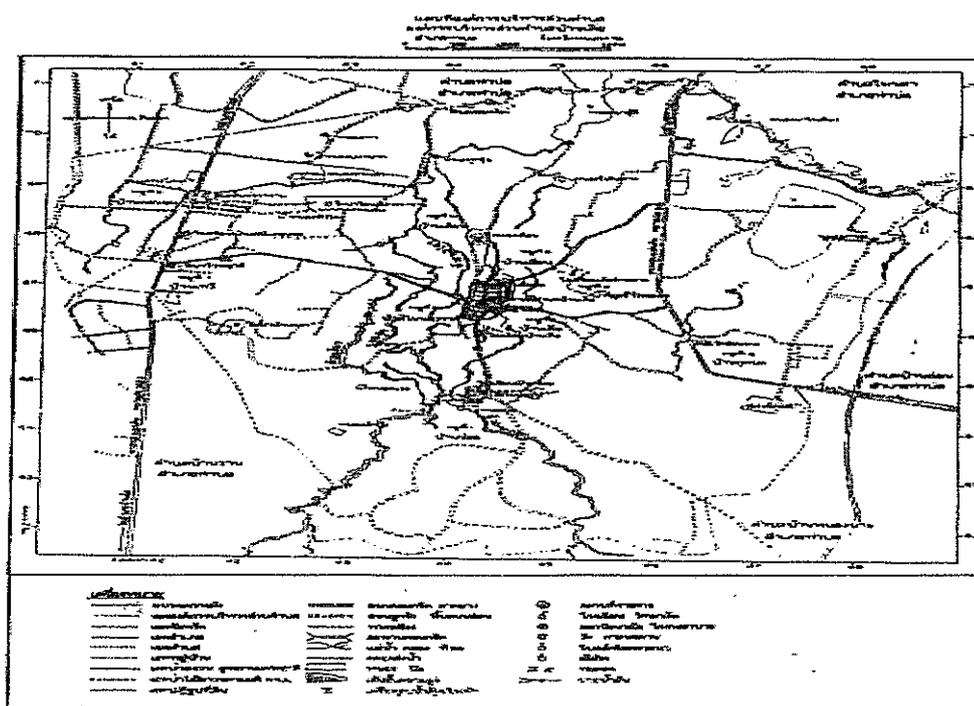
1. ด้านกายภาพ

1.1 สภาพทั่วไป

สภาพทั่วไปของข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตือ มีที่ทำการตั้งอยู่ที่ บ้านเตือ หมู่ที่ 2 ตำบลบ้านเตือ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย มีขนาดพื้นที่ 34,582 ไร่ จำนวน 55.33 ตารางกิโลเมตร อยู่ห่างจากตัวอำเภอประมาณ 11 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากจังหวัดประมาณ 29 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	บ้านโพนสา ตำบลโพนสาและบ้านนาข่างน้ำ ตำบลท่าบ่อ
ทิศใต้	ติดต่อกับ	บ้านโนนสดใส ตำบลหนองนางและบ้านโพนงาม บ้านโนนศิลาตำบลบ้านถ่อน

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ บ้านโพนสา ตำบลโพนสา
 ทิศตะวันตก ติดต่อกับ บ้านว่าน ตำบลบ้านว่าน



ภาพที่ 1 แผนที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตือ อำเภอกำแพง จังหวัดหนองคาย

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตือ พื้นที่เป็นที่ราบลุ่มสลับที่ดอน ไม่มีสภาพพื้นที่ภูเขา มีลำห้วย ซึ่งเป็นแหล่งน้ำธรรมชาติไหลผ่าน ที่สำคัญได้แก่ ห้วยคูก ห้วยหอไตร ห้วยเสียว ห้วยกุดบง แต่ไม่มีน้ำไหลตลอดปี และมีหนองน้ำธรรมชาติ ได้แก่ หนองบ่อ หนองนาตุ้ติ หนองแสนตอ ที่ดินเขินและบางแห่งเหมาะสำหรับการฟื้นฟู เพื่อเป็นการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมและเป็นสถานที่พักผ่อนหรือเป็นแหล่งท่องเที่ยว

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศโดยทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตือ อุดมภูมิ (ข้อมูลจากสถานีอุตุนิยมวิทยาจังหวัดหนองคาย)โดยทั่วไปพบว่า อุดมภูมิต่ำที่สุดจะอยู่ในช่วงเดือนพฤศจิกายน ถึงเดือนกุมภาพันธ์ คือ 13.37 องศาเซลเซียส และอุดมภูมิสูงสุดจะอยู่ในช่วงเดือนมีนาคม-มิถุนายน คือ 40.15 องศาเซลเซียส มี 3 ฤดูประกอบด้วย ฤดูร้อน ฤดูหนาว และฤดูฝน มีสภาพอากาศเหมาะกับการทำการเกษตร เช่น นาข้าว พืชไร่ ไม้ผล และพืชผัก

1.4 ลักษณะของดิน

ข้อมูลชุดกลุ่มดิน ความเหมาะสมของดินละคุณภาพดิน (ข้อมูลจากสำนักงานเกษตรอำเภอกำแพง) ตำบลบ้านเตือมีชุดดินทั้งหมด 8 ชุด คือ

1.4.1 กลุ่มชุดดินที่ 6 มีพื้นที่ 643 ไร่ ลักษณะดินเป็นดินเหนียว ดินบนมีสีเทาแก่ดินล่างมีสีน้ำตาลปนเทาหรือสีเทา มีจุดปะสีน้ำตาลหรือสีแดงตลอดชั้นดินบางแห่งมีศิลาแลงอ่อนหรือก้อนสารเคมีพวกเหล็กและแมงกานีสปะปนอยู่ด้วยกลุ่มดินชุดนี้เกิดจากพวกตะกอนลำน้ำเป็นดินลึกมาก มีการระบายน้ำเลวพบตามที่ราบน้ำท่วมถึงลานตะกอนลำน้ำระดับต่ำ น้ำแช่ขัง 3.50 เมตร นาน 3 - 5 เดือน ดินมีความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติต่ำหรือค่อนข้างต่ำ PH 4.5 - 5.5 พื้นที่ที่พบบริเวณพื้นที่ราบเรียบถึงราบลุ่ม เนื้อดินเป็นดินเหนียวการระบายน้ำเลว จึงมีศักยภาพเหมาะสมที่จะใช้ทำนาในช่วงฤดูฝนและในช่วงฤดูแล้งสามารถปลูกพืชไร่และพืชผัก

1.4.2 กลุ่มชุดดินที่ 17 มีพื้นที่ 1,441 ไร่ ลักษณะเนื้อดินค่อนข้างเป็นทรายคือ ดินทรายปนร่วน สภาพพื้นที่ราบเรียบเป็นลูกคลื่นลอนลาดเล็กน้อย ช่วงฤดูฝนมีน้ำขังอยู่ระหว่าง 3 ถึง 4 เดือนในรอบปี ดินมีความสมบูรณ์ต่ำไม่เหมาะต่อการปลูกพืชไร่ ไม้ผล และพืชผัก แต่สามารถปลูกพืชไร่อายุสั้นและพืชผักต่างๆ หลังการเก็บเกี่ยวข้าว ดินชุดนี้มีความเหมาะสมในการทำนา

1.4.3 กลุ่มชุดดินที่ 18 มีพื้นที่ 4,240 ไร่ ลักษณะเนื้อดินบนเป็นดินร่วนปนทราย สีเทาปนน้ำตาลอ่อน,สีน้ำตาลปนแดงอ่อน ดินล่างเป็นดินร่วนเหนียวปนทราย สีเทาน้ำตาล สีเทาปนชมพู พบจุดประสีน้ำตาลแก่ สีแดงปนเหลืองปะปนเกิดจากพวกตะกอนลำน้ำพบบริเวณพื้นที่ราบเรียบค่อนข้างราบเรียบตามลานตะกอนลำน้ำระดับต่ำ น้ำแช่ขังลึก 30 เซนติเมตร นานประมาณ 4 เดือน เป็นดินลึกมีการระบายน้ำค่อนข้างเลวมีความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติค่อนข้างต่ำดินชั้นบน PH 6.0 - 7.0 ส่วนดินชั้นล่าง PH 5.5 - 6.5 จึงมีศักยภาพเหมาะสมในการทำนามากกว่าการปลูกพืชไร่ พืชผักและไม้ผล ยกเว้นถ้ามีการปรับปรุงแก้ไขปัญหาน้ำขังและการระบายน้ำของดิน อย่างไรก็ตามในสภาพปัจจุบันสามารถปลูกพืชไร่และพืชผักอายุสั้นได้ในช่วงฤดูแล้งถ้ามีน้ำชลประทานและแหล่งน้ำธรรมชาติเสริม

1.4.4 กลุ่มชุดดินที่ 22 มีพื้นที่ 347 ไร่ ลักษณะเนื้อดินเป็นดินทรายอาจพบศิลาแลงอ่อนปะปนอยู่กับเนื้อดินชั้นล่าง ดินเป็นกรดแก่ถึงแก่มากความเป็นกรดเป็นต่างอยู่ระหว่าง 4.5 - 5.5 เหมาะที่จะใช้ในการทำนา เนื่องจากสภาพพื้นที่ค่อนข้างราบเรียบมีน้ำขังแช่ในฤดูฝนจึงมีศักยภาพเหมาะสมที่จะใช้ทำนา ส่วนฤดูแล้งสามารถปลูกพืชไร่ที่ระบบรากสั้นรวมทั้งพืชผักบางชนิด

1.4.5 กลุ่มชุดดินที่ 25 มีพื้นที่ 12,258 ไร่ เป็นดินตื้น ดินบนมีเนื้อดินเป็นดินร่วนปนทรายดินล่างเป็นดินร่วนเหนียวปนกรวดหรือลูกรัง ความเป็นกรดเป็นต่างอยู่ระหว่าง 4.5 ถึง 5.5 ความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติต่ำ มักมีน้ำท่วมขังในฤดูฝนจึงมีสภาพเหมาะสมที่จะใช้ในการทำนา ส่วนฤดูแล้งสามารถปลูกพืชไร่ที่ระบบรากสั้นรวมทั้งพืชผักบางชนิดได้

1.4.6 กลุ่มชุดดินที่ 35 มีพื้นที่ 3,220 ไร่ เป็นดินลึกมากดินบนเป็นดินร่วนปนทราย ดินล่างเป็นดินร่วนเหนียวปนทราย ดินเป็นกรดจัดถึงเป็นกรดแก่ ความเป็นกรดเป็นต่างอยู่ระหว่าง 4.5 ถึง 5.5 การระบายน้ำดีความอุดมสมบูรณ์ต่ำ ใช้ประโยชน์ในการปลูกพืชไร่ ไม้ผล ไม้ยืนต้น และยังคงสภาพเป็นป่าตลอดจนพัฒนาเป็นทุ่งหญ้าเลี้ยงสัตว์ เนื่องจากสภาพดินยังคงสภาพเป็นป่าและเป็นที่ดอน

1.4.7 กลุ่มชุดดินที่ 49 มีพื้นที่ 568 ไร่ เป็นดินลึกมากถึงปานกลาง ดินบนเป็นดินร่วนปนทราย ดินล่างตอนบนเป็นดินร่วนเหนียวปนทรายถึงดินเหนียวปนกรวดลูกรังหรือเศษหินทรายและพบศิลาแลงอ่อนปะปนอยู่ในเนื้อดินเป็นจำนวนมาก ลึกลงไปเป็นชั้นดินเหนียวอาจพบหินทรายหรือหินดินดาน ดินเป็นกรดปานกลางความเป็นกรดเป็นต่างอยู่ระหว่าง 5.0 - 6.5 ความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติต่ำถึงปานกลาง ความเหมาะสมของการปลูกพืชมีศักยภาพค่อนข้างไม่เหมาะสม ถึงไม่เหมาะสมในการปลูกพืชโดยทั่วไป ต้องเลือกพืชรากตื้นมาปลูก

1.4.8 กลุ่มชุดดินที่ 56 มีพื้นที่ 233 ไร่ เป็นดินลิกปานกลางถึงลิกการระบายน้ำดี เนื้อดินบนเป็นดินร่วนหรือดินร่วนปนทราย ส่วนดินล่างเป็นดินร่วนเหนียวปนทรายและดินเป็นเศษหิน ดินเป็นกรดแก่ ความเป็นกรดเป็นต่างอยู่ระหว่าง 5.0 – 5.5 ความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติต่ำ ความเหมาะสมสำหรับการปลูกพืชต่างๆ มีศักยภาพค่อนข้างไม่เหมาะสมถึงเหมาะสมในการปลูกพืชไร่ ขึ้นอยู่กับสภาพและความลาดเทของพื้นที่

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

เขตการปกครอง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ ประกอบด้วยหมู่บ้าน 9 หมู่บ้าน มีพื้นที่อยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมด 9 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1	บ้านน้อย	ผู้ใหญ่บ้าน	นายสายันต์ ศรีภูมิภักดิ์
หมู่ที่ 2	บ้านเตื่อ	ผู้ใหญ่บ้าน	นายสุวรรณ์ อุบลบาล
หมู่ที่ 3	บ้านโนนสวรรค์	กำนันตำบลบ้านเตื่อ	นายอุทัย นามมัน
หมู่ที่ 4	บ้านสร้างหลวง	ผู้ใหญ่บ้าน	นายพิชญ คำศรี
หมู่ที่ 5	บ้านเสียน	ผู้ใหญ่บ้าน	นายทหาร ผิวเหลือง
หมู่ที่ 6	บ้านกุดบง	ผู้ใหญ่บ้าน	นายรุ่งเรือง ไตยพันธ์
หมู่ที่ 7	บ้านเทวี	ผู้ใหญ่บ้าน	นายถาวร ดวงมาลา
หมู่ที่ 8	บ้านดอนขม	ผู้ใหญ่บ้าน	นายสัมพันธ์ บัวจำนง
หมู่ที่ 9	บ้านเสียน	ผู้ใหญ่บ้าน	นายสมคิด ผิวม่วง

3. ประชากร

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ มีทั้งหมดจำนวน 9 หมู่บ้าน จำนวนครัวเรือน 2,146 ครัวเรือน จำนวนประชากร 7,912 คน จำแนกตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนพื้นที่ ครัวเรือน และประชากรในเขตพื้นที่ตำบลบ้านเตื่อ

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)
1	บ้านน้อย	188	378	379	757
2	บ้านเตื่อ	294	599	576	1175
3	บ้านโนนสวรรค์	237	444	466	910
4	บ้านสร้างหลวง	227	471	444	915
5	บ้านเสียน	272	482	498	980
6	บ้านกุดบง	180	265	238	503
7	บ้านเทวี	166	278	269	547
8	บ้านดอนขม	336	578	549	1127
9	บ้านเสียน	246	495	503	998
รวมทั้งสิ้น		2,146	3,990	3,992	7,912

หมายเหตุ : ข้อมูลจากสำนักทะเบียนอำเภอท่าบ่อ ณ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2562

4. สภาพสังคม

4.1 การศึกษา

ด้านการศึกษาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ มีการจัดการด้านการศึกษา ในด้านต่างๆ ดังนี้ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อจำนวน 1 แห่ง โรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน(สพฐ.) จำนวน 3 แห่ง โรงเรียนในสังกัดอาชีวศึกษา จังหวัดหนองคาย จำนวน 1 แห่ง และโรงเรียนสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 21 (หนองคาย ถึง บึงกาฬ) จำนวน 1 แห่ง

มีที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน จำนวน 9 แห่ง ดังนี้

- 1) หมู่ที่ 1 บ้านน้อย
- 2) หมู่ที่ 2 บ้านเตื่อ
- 3) หมู่ที่ 3 บ้านโนนสวรรค์
- 4) หมู่ที่ 4 บ้านสร้างหลวง
- 5) หมู่ที่ 5 บ้านเสียน
- 6) หมู่ที่ 6 บ้านกุดบง
- 7) หมู่ที่ 7 บ้านเหวี่
- 8) หมู่ที่ 8 บ้านดอนขม
- 9) หมู่ที่ 9 บ้านเสียน

นอกจากนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ ได้จัดตั้งสภาเด็กและเยาวชนขึ้น จำนวน 1 แห่ง เพื่อเป็นองค์กรเครือข่ายเชื่อมโยงกลุ่มเด็กและเยาวชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อที่มีการดำเนินงานในด้านต่างๆ เข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบ เพื่อแสวงหาแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาเด็กและเยาวชนภายในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อภายใต้หลักการ“เด็กนำผู้ใหญ่หนุน” ซึ่งในปัจจุบันนี้สภาเด็กและเยาวชนเป็นองค์กรนิติบุคคล ภายใต้พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาเด็กและเยาวชนแห่งชาติ พุทธศักราช 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 โดยสภาเด็กและเยาวชนมีสำนักงานตั้งอยู่ที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารสภาเด็กและเยาวชน เพื่อส่งเสริม สนับสนุน และประสานงาน การดำเนินการของสภาเด็กและเยาวชน

4.2 สาธารณสุข มีหน่วยงานราชการและชมรมต่างๆ ดังนี้

4.2.1 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเตื่อ จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่บ้านโนนสวรรค์ หมู่ที่ 3

4.2.2 อัตราการใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100

4.2.3 มีการจัดตั้งกลุ่ม อ.ส.ม. จำนวน 9 กลุ่ม (จำนวน สมาชิก 115 คน)

4.2.4 ชมรมออกกำลังกาย (แอโรบิค) จำนวน 1 ชมรม (จำนวน สมาชิก 70 คน)

4.2.5 ชมรมนวดแผนโบราณ จำนวน 1 ชมรม (จำนวน สมาชิก 35 คน)

4.2.6 ชมรมไม้พลอง (สำหรับผู้สูงอายุ) จำนวน 1 ชมรม (จำนวน สมาชิก 40 คน)

4.3 อาชญากรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น แต่มีเหตุการณ์ลักขโมยทรัพย์สินประชาชน ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อก็ได้ดำเนินการป้องกันการเกิดเหตุดังกล่าว

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติเหตุอย่างถูกวิธี มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปัญหาคือจากข้อมูลที่สำรวจพบว่ามี การป้องกันอุบัติเหตุ อาชญากรรม วิธีการแก้ปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อในปัจจุบันประมาณ 2561 นั้นได้บรรจุโครงการอบรมอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน ในแผนพัฒนาท้องถิ่นปี 2561-2564 รวมทั้งได้ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน แต่ปัญหาที่พบเป็นประจำคือการทะเลาะวิวาทของกลุ่มวัยรุ่นโดยเฉพาะในสถานที่จัดงานดนตรี งานมหรสพ เป็นปัญหาที่ชุมชนได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก การแก้ไขปัญหาคือการแจ้งเตือนให้ผู้ปกครองดูแลบุตรหลานของตน ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงผลกระทบ ผลเสียหาย และโทษที่ได้รับจากการเกิดเหตุทะเลาะวิวาท การขอความร่วมมือไปยังผู้นำการขอกำลังจากตำรวจ ผู้นำ อปพร. เพื่อระงับเหตุไม่ให้เกิดความรุนแรง แต่จะไม่ให้เกิดขึ้นเลยยังเป็นปัญหาที่ปัจจุบันไม่สามารถที่จะแก้ไขได้อย่างเด็ดขาด ทั้งที่มีการร่วมมือกันหลายฝ่าย เป็นเรื่องที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องหาวิธีที่จะแก้ไขปัญหให้กับประชาชนต่อไป ตามอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้

4.4 ยาเสพติด

ปัญหายาเสพติดในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ จากการที่ทางสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อได้แจ้งให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อทราบนั้นพบว่าในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ มีผู้ที่ติดยาเสพติดแต่เมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นถือว่าน้อยและยังไม่พบผู้ค้า เหตุผลก็เนื่องมาจากว่าได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำ ประชาชน หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ การแก้ไขปัญหขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อสามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ ด้านนอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ ก็เป็นเรื่องของอำเภอหรือตำรวจแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อก็ได้ให้ความร่วมมือมาโดยตลอด

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อได้ดำเนินโครงการสำรวจข้อมูลพื้นฐานในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพื่อนำผลการสำรวจมาพิจารณาแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น

4.5 การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

- 1) ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
- 2) รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
- 3) ประสานการทำบัตรผู้พิการ
- 4) ดำเนินการโครงการฝึกอบรมทักษะอาชีพให้กับประชาชนทั่วไป
- 5) ดำเนินโครงการสงเคราะห์ครอบครัวผู้ยากไร้ที่ตกเกณฑ์ จปฐ.
- 6) ดำเนินโครงการสร้างและซ่อมที่อยู่อาศัยให้กับผู้ยากไร้ รายได้น้อย ผู้ด้อยโอกาส

ไร้ที่พึ่ง

7) ประสานการให้ความช่วยเหลือของจังหวัด อำเภอ หน่วยงานต่างๆ ที่ให้การสนับสนุน

8) จัดตั้งโรงเรียนผู้สูงอายุ

9) จัดตั้งศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ สามารถติดต่อภายในตำบลได้โดยมีถนนลาดยาง ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กและถนนลูกรังเชื่อมต่อกันทุกหมู่บ้าน ระยะทางจากตัวตำบลเข้าสู่อำเภอท่าบ่อ ประมาณ 11 กิโลเมตร ระยะทางจากตัวตำบลเข้าสู่จังหวัดหนองคาย ประมาณ 36 กิโลเมตร การเดินทางสามารถเดินทางโดยรถยนต์ และรถโดยสารประจำทางสายหนองคาย-เมืองเลย ,สายอุดรธานี-ศรีเชียงใหม่ และรถโดยสารปรับอากาศสายศรีเชียงใหม่-นครราชสีมา บริการเป็นประจำทุกวัน

ถนนภายในตำบล ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ มีถนนรวมความยาวทั้งสิ้น 73,419 เมตร ประกอบด้วยถนน คอนกรีตเสริมเหล็ก ความยาว 37,639 เมตร ถนนลาดยาง ความยาว 5,522 เมตร ถนนลูกรัง 30,258 เมตร

5.2 การไฟฟ้า

การให้บริการประชาชนในด้านการไฟฟ้าเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าบ่อ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อมีหน้าที่รับผิดชอบในด้านการประสานงาน ในการติดต่อซ่อมแซม และค่าใช้จ่ายในอุปกรณ์เฉพาะไฟฟ้าสาธารณะเพื่อให้ความสว่างตามถนน ตรอก ซอยต่างๆ

5.3 การประปา

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ มีประปาที่ดูแลอยู่ จำนวน 5 แห่ง

5.3.1 ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 2,3,4,5 และ 9 แหล่งน้ำดิบจากหนองเสียน ที่ตั้งสถานีสูบน้ำดิบอยู่ที่ หมู่ที่ 9 บ้านเสียน กำลังผลิต 45 ลบ.ม./ชั่วโมง

5.3.2 ประปาหมู่บ้านน้อย หมู่ที่ 1 แหล่งน้ำดิบจากหนองบ่อ ที่ตั้งสถานีสูบน้ำดิบอยู่ที่ หมู่ที่ 1 บ้านน้อย กำลังผลิต 15 ลบ.ม./ชั่วโมง

5.3.3 ประปาหมู่บ้านกุดบง หมู่ที่ 6 แหล่งน้ำดิบจากหนองหลุบ ที่ตั้งสถานีสูบน้ำดิบอยู่ที่ หมู่ที่ 6 บ้านกุดบง กำลังผลิต 30 ลบ.ม./ชั่วโมง

5.3.4 ประปาหมู่บ้านดอนขม หมู่ที่ 8 แหล่งน้ำดิบจากหนองกระโดน ที่ตั้งสถานีสูบน้ำดิบอยู่ที่ หมู่ที่ 8 บ้านดอนขม กำลังผลิต 45 ลบ.ม./ชั่วโมง

5.3.5 ประปาหมู่บ้านเสียน หมู่ที่ 9 แหล่งน้ำดิบจากหนองนาตุ้ติ ที่ตั้งสถานีสูบน้ำดิบอยู่ที่ หมู่ที่ 9 บ้านเสียน กำลังผลิต 45 ลบ.ม./ชั่วโมง

ปัจจุบันการผลิตน้ำเท่ากับปริมาณการใช้น้ำของประชาชนโดยเฉลี่ยการผลิตน้ำทั้ง 5 แห่ง ประมาณ 180 ลบ.ม./ชั่วโมง ผู้ใช้น้ำประปา รวมทั้ง 5 แห่ง จำนวน 1,739 ครัวเรือน

1) อัตราค่าน้ำต่ำสุด 5.00 บาท/ลบ.ม.

2) อัตราค่าน้ำสูงสุด 6.00 บาท/ลบ.ม.

3) อัตราค่าบริการต่ำสุด (ค่ารักษามีเตอร์น้ำประปา) 10 บาท

5.4 โทรศัพท์

1) ชุมสายโทรศัพท์ขนาดเล็ก 1 แห่ง

2) ตู้สาธารณะย่อย 5 แห่ง

3) เสาสัญญาณโทรศัพท์มือถือ 3 แห่ง

5.5 ไปรษณีย์/การสื่อสาร/การขนส่ง และวัสดุครุภัณฑ์

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ ไม่มีไปรษณีย์ แต่มีบริการไปรษณีย์จากไปรษณีย์ประจำอำเภอ ซึ่งมีจำนวน 1 แห่ง ให้บริการ เวลา 08.00 – 16.00 น. ในวันจันทร์ – เสาร์ (วันเสาร์ครึ่งวัน) หยุดวันอาทิตย์ มีหอกระจายข่าวประจำหมู่บ้านมีครบทั้ง 9 หมู่บ้าน มีบริการให้ใช้อินเทอร์เน็ต ที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ และองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อมีวัสดุครุภัณฑ์ในการปฏิบัติหน้าที่ แต่ก็มีบางรายการที่ยังขาดแคลนเนื่องจากมีงบประมาณไม่เพียงพอ วัสดุครุภัณฑ์ต่างๆ นั้นมีไว้สำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อในการดำเนินการกิจบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนเท่านั้น แต่หากประชาชนเดือดร้อน หรือหน่วยงานอื่นเดือนร้อน ก็สามารถมายืมใช้ได้

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม โดยมีระบบการผลิต ดังนี้ (ข้อมูลตามแผนพัฒนาการเกษตรระดับตำบล ศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบลบ้านเตื่อ พ.ศ.2561 – 2564)

6.1.1 ด้านพืช

1) ข้าวนาปี พื้นที่ทั้งหมด 18,495 ไร่ พันธุ์ที่ใช้ส่วนใหญ่จะเป็นข้าวเหนียวซึ่งเป็นพันธุ์ที่ทางราชการส่งเสริม ได้แก่ พันธุ์ กข.6 และข้าวเจ้าได้แก่ พันธุ์ขาวดอกมะลิ 105 และ กข.15 โดยมีการผลิต ดังนี้

- ข้าวเหนียนาปี มีพื้นที่เพาะปลูกประมาณ 13,750 ไร่ ผลผลิตทั้งหมด 10,381,250 กิโลกรัม หรือ 10,381.25 ตัน ผลผลิตเฉลี่ย 755 กิโลกรัมต่อไร่

- ข้าวเจ้านาปี มีพื้นที่เพาะปลูกประมาณ 4,745 ไร่ ผลผลิตทั้งหมด 2,894,450 กิโลกรัม หรือ 1,695.80 ตัน ผลผลิตเฉลี่ย 610 กิโลกรัมต่อไร่ ผลผลิตรวมทั้งหมดของข้าวจำนวน 12,622,838 กิโลกรัมมีมูลค่ารวมเป็นเงินทั้งสิ้น จำนวน 126,228,380 บาท

2) การผลิตพืชไร่ พื้นที่ทั้งหมด 34 ไร่

- ยาสูบ เป็นการปลูกเพื่อจำหน่ายให้กับพ่อค้าท้องถิ่น มีพื้นที่ปลูกประมาณ 34 ไร่ ผลผลิตทั้งหมด 8,500 กิโลกรัม ผลผลิตเฉลี่ย 250 กิโลกรัมต่อไร่

6.1.2 การผลิตไม้ผล พื้นที่ปลูกทั้งหมด 329 ไร่

ไม้ผลที่เกษตรกรส่วนใหญ่ปลูก ได้แก่ มะม่วง มะขาม มะพร้าว ลำไย และกล้วย มีพื้นที่ปลูกประมาณ 329 ไร่ พันธุ์ไม้ผลที่ปลูกส่วนใหญ่เกษตรกรจะใช้พันธุ์ดีที่ทางราชการส่งเสริม ซึ่งทำให้ผลผลิตสูงขึ้นและตรงตามความต้องการของตลาด

6.1.3 การผลิตพืชผัก พื้นที่ปลูกทั้งหมด 272 ไร่

ตำบลบ้านเตื่อ มีการเพาะปลูกพืชผักทั้งหมดประมาณ 272 ไร่ ได้แก่ ถั่วฝักยาว แตงร้าน และข้าวโพดฝักสด เป็นการปลูกพืชผักเพื่อการจำหน่าย ผลผลิตรวม 804,000 กิโลกรัม มีมูลค่ารวมเป็นเงินทั้งสิ้น จำนวน 7,260,000 บาท

6.2 การประมง

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ มีพื้นที่ในการทำประมงรวมทั้งหมด 331 ไร่ เป็นปลาถิ่นพื้น ผลผลิตรวม 496,500 ตัว มีมูลค่ารวมเป็นเงินทั้งสิ้น จำนวน 11,419,500 บาท

6.3 การปศุสัตว์

การปศุสัตว์ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ แบ่งตามประเภท ดังนี้

6.3.1 สัตว์ใหญ่ (โค กระบือ) เกษตรกรมีการเลี้ยงสัตว์ใหญ่เพื่อการจำหน่ายเป็นรายได้ของครอบครัว โดยจำหน่ายให้กับพ่อค้าในท้องถิ่น สัตว์เล็ก (สุกร) การเลี้ยงสุกรของเกษตรกรตำบลบ้านเตื่อ จะเลี้ยงให้กับบริษัทในลักษณะรับจ้างเลี้ยงและเป็นรายได้หลักของครอบครัว

6.3.2 สัตว์ปีก (ไก่ไข่) เกษตรกรจะเลี้ยงไก่ไข่ เพื่อการจำหน่ายเป็นรายได้หลักของครอบครัว

การรวมกลุ่มเกษตรกรและการลงทุน ปัจจุบันเกษตรกรมีการรวมกลุ่มกันมากขึ้น และเป็นกลุ่มที่มีการรวมตัวกันจากกลุ่มที่มีปัญหาและความต้องการที่คล้ายกัน โดยความสนใจของเกษตรกรเอง ปัจจุบันตำบลบ้านเตื่อมีสถาบันกลุ่ม ดังนี้

- หมู่ที่ 4
- กลุ่มที่ 1 กลุ่มผลิตข้าวชุมชนตำบลบ้านเตื่อ จำนวนสมาชิก 65 คน ตั้งอยู่หมู่ที่ 1-9
 - กลุ่มที่ 2 กลุ่มพัฒนาสมุนไพรพื้นบ้านตำบลบ้านเตื่อ จำนวนสมาชิก 12 คน ตั้งอยู่หมู่ที่ 4
 - กลุ่มที่ 3 กลุ่มกองทุนปฎิหมักบ้านเตื่อ-เสียน จำนวนสมาชิก 17 คน ตั้งอยู่หมู่ที่ 5
 - กลุ่มที่ 4 กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านดอนขม จำนวนสมาชิก 26 คน ตั้งอยู่หมู่ที่ 8
 - กลุ่มที่ 5 กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านเตื่อ-เสียน จำนวนสมาชิก 12 คน ตั้งอยู่หมู่ที่ 9

6.4 การบริการ

รีสอร์ท	จำนวน	1	แห่ง
สวนอาหาร	จำนวน	4	แห่ง

6.5 การท่องเที่ยว

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อไม่มีแหล่งท่องเที่ยว แต่ได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในพื้นที่ เช่น การจัดงานประเพณีต่างๆ และส่งเสริมกิจกรรมของวัด อาทิ เช่น ประเพณีบุญบั้งไฟ เป็นต้น

6.6 อุตสาหกรรม

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อมีอุตสาหกรรม ดังนี้

1) โรงสีข้าว	7	แห่ง
2) โรงงานผลิตเส้นก๋วยเตี๋ยว	1	แห่ง
3) โรงงานซีแพ็ค	1	แห่ง
4) โรงงานอิฐ	3	แห่ง
5) โรงงานน้ำดื่ม	1	แห่ง
6) โรงงานผลิตน้ำแข็ง	1	แห่ง
7) ลานตากไม้ยูคาลิปตัส	1	แห่ง
8) ลานตากข้าว	2	แห่ง

6.7 แรงงาน

จำนวนครัวเรือนทั้งหมดของตำบลบ้านเตื่อคือ 2,146 ครัวเรือน โดยมีแรงงานเฉลี่ย 2 คนต่อครัวเรือน

6.8 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

6.8.1 การพาณิชย์

ธนาคารหมู่บ้าน	1 แห่ง	สถานีบริการน้ำมัน+ปั้มชุมชน	4 แห่ง
ร้านเสริมสวย-ตัดผม	8 แห่ง	แกะสลักไม้	1 แห่ง
ร้านค้าปลีก/ส่ง	1 แห่ง	ตลาดสด	1 แห่ง
ร้านค้าเบ็ดเตล็ด	46 แห่ง	ตลาดนัด โค-กระบือ	1 แห่ง
ร้านซ่อมรถจักรยานยนต์	1 แห่ง	ร้านซ่อมรถยนต์	7 แห่ง
ผลิตเตาอั้งโล่	3 แห่ง	โรงปรับปรุงเมล็ดพันธุ์ข้าว	1 แห่ง
โรงปุ๋ยชีวภาพ	1 แห่ง	ร้านขายยา	2 แห่ง
ร้านรับซื้อของเก่า	2 แห่ง	ร้านปั้นหุ่นสัตว์	1 แห่ง
ร้านเนื้อย่าง	1 แห่ง	ฟาร์มไก่	27 แห่ง
ฟาร์มหมู	4 แห่ง	ร้านค้าวัสดุก่อสร้าง	4 แห่ง
ร้านอินเทอร์เน็ตและเกมส์	4 แห่ง		

6.8.2 กลุ่มอาชีพตำบลบ้านเตือ

- 1) กลุ่มอาชีพสตรีหมอนสม็อค จำนวนสมาชิก 8 คน
- 2) กลุ่มสตรีจักสาน จำนวนสมาชิก 15 คน
- 3) กลุ่มเพาะเห็ด จำนวนสมาชิก 15 คน
- 4) กลุ่มอาชีพทอเสื่อกล้วยวิดบ้านเสียน จำนวนสมาชิก 12 คน
- 5) กลุ่มเยาวชนแกะสลักบ้านดอนชม จำนวนสมาชิก 12 คน
- 6) กลุ่มกระติบข้าว จำนวนสมาชิก 15 คน
- 7) กลุ่มวิสาหกิจชุมชนผลิตข้าวชุมชนตำบลบ้านเตือ จำนวนสมาชิก 20 คน

7. ศาสนา ประเพณี

7.1 การนับถือศาสนา

ประชาชนในตำบลบ้านเตือส่วนใหญ่ จะนับถือศาสนาพุทธ มีศาสนสถานและส่วนที่เกี่ยวข้องดังนี้

1) วัด/สำนักสงฆ์	10 แห่ง
2) ศาลเจ้า	4 แห่ง
3) สภาวัฒนธรรมตำบล	1 แห่ง
4) สุสาน	1 แห่ง

7.2 ประเพณีและงานประจำปี

ตำบลบ้านเตือ มีขนบธรรมเนียมประเพณีจากฮีต 12 ครอง 14 ที่ปฏิบัติในชุมชนเป็นกิจกรรมตามหลักทางศาสนาและธรรมเนียมประเพณีไทย เช่น

1) ประเพณีวันขึ้นปีใหม่	ประมาณเดือน มกราคม
2) ประเพณีทำบุญกลางบ้าน	ประมาณเดือน พฤษภาคม
3) ประเพณีวันสงกรานต์	ประมาณเดือน เมษายน
4) ประเพณีบุญบั้งไฟ	ประมาณเดือน มิถุนายน
5) ประเพณีลอยกระทง	ประมาณเดือน พฤศจิกายน

6) ประเพณีวันเข้าพรรษา ออกพรรษา ประมาณเดือน กรกฎาคม ตุลาคม

7) บุญมหาชาติ ประมาณเดือน มีนาคม

7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ตำบลบ้านเตื่อ ชาวตำบลบ้านเตื่อในตอนเริ่มแรกเป็นคนที่มิเชื่อสายจากจีนฮ่อ เมื่อครั้งสงครามฮ่อหนองคาย แต่ชาวฮ่อที่บ้านนี้ไม่มีส่วนในสงครามครั้งนั้น เมื่อครั้งมีการรวมกลุ่มคนแรกๆ สภาพของพื้นที่ดังกล่าวมีลักษณะเป็นป่า เมื่อบ้านเมืองเจริญขึ้นมีการเคลื่อนย้ายของคนมาจากแหล่งอื่นมาจากหลายจังหวัดในภาคอีสาน เช่น อุบลราชธานี อุตรธานี ขอนแก่น สกลนคร และคนจากหลายอำเภอของจังหวัดหนองคาย สำหรับปีที่เริ่มเข้ามาอยู่ในตำบลนี้ ไม่มีหลักฐานบันทึกไว้ ปัจจุบันสภาพบ้านเรือนมั่งคั่งถาวรรวมกันเป็นกลุ่ม

7.3.1 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ ความรู้ด้านโกขนพื้นเมือง รู้พันธุ์ไก่ คัดเลือกพันธุ์ได้ดี ความรู้ด้านช่างไม้สามารถทำเฟอร์นิเจอร์ได้ตามที่ลูกค้าต้องการ ความรู้ด้านการจักสาน เช่น กระติบข้าว กระบุง ลอบ ไซ เสื่อ ความรู้ด้านหมอสู่วัณ การบายศรีสู่วัณ ความรู้ด้านการทำให้มะพร้าวติดผล โดยการขึ้นเหยียบ กาบใบให้แกงออก ควบคุมการใช้กระดูกสัตว์เสียบต้นละการใช้เหลือใส่ที่กาบใบ และสมุนไพรพื้นบ้าน

7.3.2 ภาษาถิ่น ประชาชนส่วนใหญ่พูดภาษาอีสาน

7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ประชาชนในตำบลบ้านเตื่อได้มีสินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึกเป็นเครื่องจักรสานที่ทำเอง เช่น กระติบข้าว กระบุง ลอบ ไซ เสื่อ

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ

8.1.1 แหล่งน้ำตามธรรมชาติ

แหล่งน้ำที่ใช้ในการเกษตรตลอดปี คือ หนองแสนตอ หนองนาตุ้ดี และหนองเสียน แหล่งน้ำที่ใช้ในการเกษตรไม่ตลอดปี คือ หนองบ่อ หนองปลาปาก ห้วยเสียว

หนองซางแมว หนองหุ่ม ห้วยคูก และห้วยหอไตร

8.1.2 แหล่งน้ำที่สร้างขึ้นมา คือ ฝาย 7 แห่ง บ่อน้ำตื้น 20 แห่ง และบ่อโยก 38 แห่ง

8.2 ป่าไม้

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ มีป่าไม้ในที่สาธารณะประโยชน์ของหมู่บ้านจำนวน 2 แห่ง สำหรับให้ชาวบ้านเข้าไปหาอาหาร เช่น เก็บเห็ด จับแมลงต่างๆ มาประกอบเป็นอาหาร นอกจากนั้นเกษตรกรยังมีการปลูกป่าเพื่อค้ำตามหัวไร่ปลายนา เช่น ยูคาลิปตัส ไม้ ยางพาราและกระถินเทพา

8.3 ภูเขา

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อไม่มีภูเขา

8.4 ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อมีแหล่งน้ำที่ใช้ในการทำการเกษตรและการอุปโภค-บริโภคที่สำคัญหลายแห่ง เช่น หนองแสนตอ หนองนาตุ้ดี หนองเสียน หนองบ่อ หนองปลาปาก ห้วยเสียว หนองซางแมว หนองหุ่ม ห้วยคูก ห้วยหอไตร และมีป่าไม้ในที่สาธารณะประโยชน์ของหมู่บ้านสำหรับให้ชาวบ้านเข้าไปหาอาหาร เช่น เก็บเห็ด จับแมลงต่างๆ มาประกอบเป็นอาหาร

ทรัพยากรดินมีความอุดมสมบูรณ์เหมาะสำหรับการปลูกพืชไร่ต่างๆ เช่น ถั่วฝักยาว แตงกวา ยาสูบ มะเขือเทศ ข้าวโพด เป็นต้น

ความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า (satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายไว้มากมายดังนี้ อุทัยพรรณ สุดใจ (2545 : 51) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก รักชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดเมื่อได้รับตอบสนองความต้องการทั้งด้าน วัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ โดยอาจเป็นไปได้ในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งเหล่านั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

ศุภศิริ โสมาเกต (2548 : 49) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อการทำงานหรือปฏิบัติกิจกรรมในเชิงบวก ดังนั้นความพึงพอใจในการเรียนรู้จึงหมายถึงความรู้สึกพอใจชอบใจในการเรียนการสอนและต้องการดำเนินกิจกรรมนั้นๆ ให้บรรลุผลสำเร็จในการเรียน

อานนท์ กระบอโกโท (2548 : 33) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการทำงานนั้น เช่น ความรู้สึกรักความรู้สึกชอบภูมิใจสุขใจเต็มใจและยินดีจะมีผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมีการเสียสละอุทิศร่างกายและสติปัญญาให้แก่งานอย่างแท้จริง

ไชยวัฒน์ ชาญปริชาร์ตน์ (2550 : 52) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติในทางบวกคือรู้สึกชอบรักพอใจหรือเจตคติที่ดีงาม ซึ่งเกิดได้จากการตอบสนองความต้องการทางวัตถุและจิตใจ เป็นความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับความสำเร็จตามความต้องการหรือแรงจูงใจ

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550: 23) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งที่เราควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

สรชัย พิศาลบุตร (2550 : 56) ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการหมายถึง การที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้ โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม

สมหมาย เปี้ยถนอม (2551 : 4 - 6) ได้รวบรวมความหมายของความพึงพอใจจากนักวิจัย นักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญ ไว้ดังนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการจะเกิดความรู้สึกที่เป็นสุข และ

ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้นๆ

จากความหมายของความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด หรือ ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งสามารถเป็นไปในทางที่ดีหรือไม่ดี หรือในด้านบวกและด้านลบ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น

2. ทฤษฎีความต้องการและความพึงพอใจของมนุษย์

การศึกษาความพึงพอใจมีทฤษฎีเพื่อประยุกต์ใช้ในงานวิจัยดังต่อไปนี้

2.1 ทฤษฎีลำดับฐานความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs Theory)

ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์เป็นทฤษฎีแรงจูงในยุคต้นๆ ของวิวัฒนาการด้านนี้ เกิดขึ้นในช่วงทศวรรษ 1950 โดยนักจิตวิทยาชาวอเมริกันชื่อ อับราฮัม มัสโลว์ (Abraham Maslow) โดยมีสมมติฐานว่า ความต้องการของมนุษย์แบ่งได้เป็น 5 ระดับ คือ (สมาน อัสวภูมิ, 2551: 228 - 231)

2.1.1 ความต้องการพื้นฐาน (Physiological Needs) ประกอบด้วยความหิว ความกระหาย ที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศ และความต้องการทางร่างกายต่างๆ

2.1.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) ได้แก่ ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย และการได้รับการปกป้องจากภัยทั้งด้านกายภาพและด้านจิตใจ

2.1.3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการด้านความรัก การเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม การยอมรับ และมีมิตรไมตรีจากเพื่อน

2.1.4 ความต้องการยอมรับนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการที่เกิดจากปัจจัยภายในและภายนอกของบุคคล สำหรับปัจจัยภายในที่สำคัญ ได้แก่ การยอมรับนับถือตนเอง ความเป็นตัวของตัวเอง ความสำเร็จ ส่วนปัจจัยภายนอกได้แก่ สถานภาพ การยอมรับนับถือและการได้รับความสนใจจากผู้อื่น เป็นต้น

2.1.5 ความต้องการการบรรลุศักยภาพของตนเอง (Self – actualization Needs) เป็นแรงขับที่ไขว่คว้าในการเป็นตัวตนของบุคคลตามศักยภาพแห่งตน เป็นความต้องการที่ก้าวไปสู่จุดสูงสุดที่ตนเองทำได้ตามเป้าหมายและความสามารถของตน และการเติมเต็มความเป็นตัวของตน หรืออาจเรียกว่า สัจการแห่งตน นั้นเอง

มัสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์ไว้เรียงจากฐานไปสู่ยอด โดยมีความต้องการปัจจัยพื้นฐานอยู่ระดับล่างสุดของฐาน และความสำเร็จแห่งตนเป็นระดับสูงสุด และมนุษย์เราก็จะต้องตอบสนองตนเองในฐานความต้องการระดับต่ำสุด ให้เพียงพอก่อนแล้วจะขยับความต้องการของตนเองไปสู่ความต้องการในระดับถัดไป ทฤษฎีลำดับฐานความต้องการของมนุษย์ได้รับการยอมรับและนำไปใช้อย่างกว้างขวาง อย่างไรก็ตามจากผลการวิจัยในระยะต่อมาพบว่า การยกระดับความต้องการของคนอาจจะข้ามฐานความต้องการจากระดับหนึ่งสู่อีกระดับหนึ่งโดยไม่ต้องรอการตอบสนองความต้องการระดับล่างก่อนก็ได้

เซอร์ริงตัน (Cherrington 1994 : 136 อ้างถึงในสมาน อัสวภูมิ 2551: 230) เสนอแนวทางการประยุกต์ใช้ทฤษฎีลำดับฐานของ มัสโลว์ไว้ดังตาราง 2 ดังนี้

ตาราง 2 การประยุกต์ใช้ทฤษฎีลำดับฐานของมัสโลว์

ลำดับความต้องการ	สิ่งตอบสนองโดยทั่วไป	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การ
ความต้องการปัจจัยพื้นฐาน	อาหาร น้ำ ความต้องการทางเพศ การนอน	- ค่าตอบแทน - สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี - โรงอาหาร
ความต้องการความปลอดภัย	ความปลอดภัย ความมั่นคง และการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม	- ที่ทำงานปลอดภัย - ผลกำไรของบริษัท - ความมั่นคงในหน้าที่การงาน
ความต้องการของสังคม	ความรัก ความห่วงใยและการเป็น ส่วนหนึ่งของสังคม	- มีกลุ่มงานที่สนิทสนม - การนิเทศที่เป็นมิตร - สมาคมวิชาชีพ
ความต้องการการยอมรับ	การยอมรับและเคารพตนเอง สถานภาพ ความภาคภูมิใจใน ตนเองและหน่วยงาน	- สังคมยอมรับ - ยศ - ตำแหน่งระดับสูงในองค์การ - การติชมเกี่ยวกับงาน
ความต้องการความสำเร็จ แห่งตน	ความเจริญก้าวหน้า และ ความคิดสร้างสรรค์	- งานที่ท้าทาย - โอกาสที่จะได้แสดงความคิด สร้างสรรค์ - ผลสำเร็จของงาน - การเลื่อนตำแหน่งงาน

ที่มา: Cherrington 1994 : 136 อ้างถึงในสมาน อัครวุฒิ 2551: 230

ทฤษฎีลำดับความต้องการของมัสโลว์ดังกล่าวมาข้างต้น ได้รับความสนใจและนำไปประยุกต์ใช้ในหลายประเทศ แต่การประยุกต์ใช้เพียงระมัดระวังเรื่องความแตกต่างในวัฒนธรรมของแต่ละสังคม เซอร์เมอร์ฮอร์น ฮันท์ และออสบอร์น (Schermmerhom, Hunt and Osborn 1994) ได้ยกตัวอย่างการนำทฤษฎีนี้ไปใช้ในบางประเทศ พบว่า ประเทศที่ชอบหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสูง เช่น ประเทศญี่ปุ่น หรือ กรีซ ความปลอดภัยจะเป็นความต้องการที่มีความสำคัญมากกว่าความสำเร็จแห่งตน ในประเทศที่สิทธิสตรีสูง เช่น สวีเดน นอร์เวย์ และเดนมาร์ก ความต้องการทางสังคมจะสูงกว่าความต้องการด้านอื่น และประเทศที่นิยมทำงานแบบกลุ่ม เช่น ปากีสถาน ก็ให้ความสำคัญกับความต้องการทางสังคมสูงเช่นกัน โดยสรุปแล้วตัวอย่างตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความต้องการของบุคคล คือ กรอบค่านิยมของบุคคลและสังคมเป็นหลัก

2.2 ทฤษฎีวุฒิภาวะของอาร์จิริส (Argyris , s Maturity Theory)

อาร์จิริสศึกษาและพัฒนาแนวคิดในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของคนด้านการจูงใจขึ้นมาทฤษฎีหนึ่งเรียกว่า ทฤษฎีวุฒิภาวะ(Maturity Theory) ซึ่งให้ความสำคัญกับกระบวนการ

ในการพัฒนาคุณภาพของบุคคล และชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างความต้องการตามคุณภาพของบุคคลกับความต้องการขององค์กร แนวปฏิบัติแผน และนโยบายจะถูกจัดทำขึ้นอย่างละเอียดเพื่อให้บุคลากรในองค์กรการปฏิบัติ บุคลากรมีหน้าที่ทำงาน ไม่ต้องสงสัยหรือถามอะไรให้มากความ พนักงานองค์กรทุกคนต้องปฏิบัติตามกติกากำหนดไว้ และอาจจะต้องทำงานในสภาพต่อไปนี้

2.2.1 ทำงานโดยได้รับอำนาจในการควบคุมงานของตนได้เล็กน้อย

2.2.2 ได้รับการคาดหวังให้เป็นพนักงานที่เชื่อฟังฝ่ายบริการ ต้องฟังพาและเป็นลูกไล่

2.2.3 ได้รับการคาดหวังให้เป็นคนที่คิดไม่เป็น ขาดวิสัยทัศน์

2.2.4 เป็นคนทำงานได้เก่งเฉพาะอย่างที่ไม่ต้องใช้ความสามารถมากนัก

2.2.5 ได้รับการคาดหวังให้ทำงานในสภาวะที่นำไปสู่ความล้มเหลวทางจิตใจ

ถ้าพนักงานมีคุณภาพประเพณีกับเงื่อนไขดังกล่าวนี้ น่าจะมีปฏิกิริยาตอบบอย่างใดอย่างหนึ่งในสามลักษณะต่อไปนี้

1) หลีกหนี โดยการลาออก ลางาน หรือไม่ก็พยายามหาทางเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นในระดับที่สภาวะดังกล่าวลดความเข้มงวดลง

2) ต่อสู้ โดยระบบด้วยการใช้พลังกลุ่มที่ไม่เป็นทางการ หรือเป็นทางการ เช่น สมาพันธ์ ลูกจ้าง เป็นต้น

3) ปรับตัว โดยการเปลี่ยนแปลงเจตคติให้ชอบ หรือไม่ก็ไม่แปลกแยก อาจจะเล่นเกมหรือสวมหน้ากากเข้าหากัน ใช้คำตอบแทนที่ได้รับเป็นสิ่งทดแทนที่ยอมทำงานให้ สำหรับอาร์จิริสแล้ว เห็นว่าวิธีนี้เป็นผลดีต่อสุขภาพจิตน้อยสุด

อาร์จิริส เสนอว่า องค์กรที่มีรูปแบบการบริหารที่เคร่งครัด จะทำให้บุคลากรขาดคุณภาพ บางคนอาจจะเถียงว่า คนมีคุณภาพน่าจะควบคุมตนเองได้ทุกสถานการณ์ ซึ่งก็เป็นได้เพราะคนเราย่อมหาทางออกที่ดีที่สุดสำหรับตัวเองได้เสมอ

2.3 ทฤษฎีอีอาร์จี (ERG Theory)

ทฤษฎี ERG ย่อมาจาก Existence Relatedness และ Growth ซึ่งเป็นตัวแปรหลักของทฤษฎี เป็นทฤษฎีที่ศึกษาต่อยอดจากทฤษฎีลำดับฐานของมาสโลว์ โดยเคลตัน อัลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer) แห่งมหาวิทยาลัยเยล (Robbins 1996 : 218 – 219 อ้างถึงในสมาน อัครภูมิ 2551: 236) อัลเดอร์เฟอร์เสนอว่า ความต้องการหลักของคนเรามีอยู่ 3 ส่วน คือ ความต้องการอยู่รอด (Existence) ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness) และความต้องการความเจริญงอกงาม (Growth)

จอห์นส์ (Johns 1996 : 164 – 165 อ้างถึงในสมาน อัครภูมิ 2551: 236) อธิบายเกี่ยวกับองค์ประกอบของทฤษฎี ERG ว่า ความต้องการความอยู่รอดเป็นความต้องการการตอบสนองปัจจัยพื้นฐาน และสภาพความเป็นอยู่เพื่อใช้ชีวิตอยู่รอดปลอดภัย ซึ่งเทียบได้กับการรวมความต้องการทางกายภาพ และความต้องการความปลอดภัยของมาสโลว์เข้าด้วยกัน ส่วนความต้องการความสัมพันธ์นั้น หมายถึง ความต้องการที่จะมีสัมพันธ์ที่ีระหว่างกันและกัน ความต้องการด้านความสัมพันธ์นี้ต้องการการปฏิสัมพันธ์และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งเทียบได้กับความต้องการทางสังคม และการได้รับการยอมรับนับถือ และในความต้องการส่วนที่สามคือ ความต้องการความเจริญก้าวหน้า เป็นความต้องการที่จะเติมเต็มความต้องการส่วนบุคคลในการมีส่วนร่วมในการทำงาน เป็นความต้องการที่จะใช้ความรู้ความสามารถและทักษะของตนเพื่อพัฒนาทักษะและความสามารถใหม่ให้กับตนเอง เทียบได้กับลำดับขั้นสูงสุด หรือความสำเร็จแห่งตนตามทฤษฎีฐานของมาสโลว์

ความแตกต่างระหว่างทฤษฎีลำดับฐานของมาสโลว์ กับทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ นอกจากการยุบรวมความต้องการห้าชั้นเป็นสามชั้นแล้ว อัลเดอร์เฟอร์ยังเสนอว่าคนเราจะตอบสนองความต้องการของตนเองในหลายระดับในเวลาเดียวกันได้โดยไม่ต้องรอให้ความต้องการพื้นฐานสมบูรณ์ก่อน และขณะเดียวกัน หากความต้องการในระดับสูงขึ้นไปไม่สามารถตอบสนองได้ คนก็จะหันมาตอบสนองความต้องการระดับต่ำลงมามากขึ้น ความคับข้องใจที่ไม่สามารถตอบสนองตนเองในความต้องการระดับสูงขึ้นไปได้จะทำให้คนหาทางออกโดยตอบสนองความต้องการระดับต่ำลงมาให้มากขึ้นก็เป็นได้

2.4 ทฤษฎีความต้องการของแม็คคลีแลนด (McClelland, s Theory of Needs)

ในชีวิตประจำวันเราจะเห็นพฤติกรรมของคนแตกต่างกันไป บางคนก็มุ่งมั่นไม่ย่อแพ้อะไรง่ายๆ บางคนต้องการที่จะเอาใจคนอื่น เกรงแต่จะไม่มีเพื่อน และบางคนก็เจ้ายศเจ้าอย่าง อยากมีอำนาจเหนือบุคคลอื่น และอีกหลายแบบ ซึ่งแม็คคลีแลนด ได้ทำการศึกษาเรื่องนี้และสรุปว่า ความต้องการของคนเราแยกได้เป็นสามกลุ่มใหญ่ๆ คือ ความต้องการผลสัมฤทธิ์ ความต้องการมีอำนาจ และความต้องการความรักจากคนอื่น ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้

2.4.1 ความต้องการผลสัมฤทธิ์ (Need for achievement - nAch) เป็นความต้องการที่มุ่งความเป็นเลิศ การมีมาตรฐาน และทำทุกอย่างเพื่อความสำเร็จ บุคคลที่มีคุณลักษณะแบบนี้จะมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จ ชอบการท้าทายปานกลาง เพราะถ้าจะตั้งไว้สูงเกินไปก็อาจจะทำให้ไม่สำเร็จ มีความรับผิดชอบต่องาน ต้องการข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลงานของตนเอง บุคคลกลุ่มนี้จะไม่ชอบการพนัน เพราะเขาเชื่อความสำเร็จจากการกระทำมากกว่าดวง

2.4.2 ความต้องการอำนาจ (Need for Power - nPow) เป็นความต้องการที่อยากให้คุณอื่นทำตามสิ่งที่เราอยากเห็นและอยากให้เป็น คนที่คุณลักษณะแบบนี้ต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือคนอื่น ชอบที่จะมีบทบาทและบริหารการดำเนินงานของคนอื่นเสมอ

2.4.3 ความต้องการความรัก (Need for affiliation - nAff) เป็นความต้องการความเป็นมิตรและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นความต้องการให้บุคคลอื่นชื่นชอบ ต้องการประสานสัมพันธ์มากกว่าการแข่งขัน

3. รูปแบบความพึงพอใจ

การศึกษาความพึงพอใจที่นิยมใช้ส่วนใหญ่มีหลากหลายรูปแบบ ในที่นี้ได้จำแนกตามสาเหตุต่างๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริโภคสินค้าและบริการของผู้บริโภค โดยใช้หลักการเปรียบเทียบมาช่วยในการจำแนกรูปแบบ ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 3 รูปแบบ ดังนี้ (กัลยารัตน์ คงพิบูลย์กิจ, 2549)

3.1 แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความคาดหวัง

ความพอใจในลักษณะนี้เกิดขึ้นจากผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความคาดหวังที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่งนี้ เป็นที่มาของระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกตอบสนองของผู้บริโภคต่อการประเมินค่าในการรับรู้ที่ไม่ตรงกันระหว่างสิ่งที่คาดหวังไว้กับผลการดำเนินการอันเกิดขึ้นจริงของสินค้าหรือบริการที่รับรู้ภายหลังการบริโภค จากนิยามนี้สามารถนำมาอธิบายหลักการสร้างความพึงพอใจได้ 3 ประการ คือ

3.1.1 ความคาดหวังต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน ลูกค้าย่อมตั้งความหวังที่อาจเป็นไปได้ต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน โดยรับรู้จากแหล่งต่าง ๆ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า การโฆษณา หรือการบอกกล่าวแบบปากต่อปาก เป็นต้น

3.1.2 ผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง ลูกค้าน่าจะประมาณค่าผลการดำเนินงานของสินค้าจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง หรือผลการดำเนินงานที่รับรู้ภายหลังการบริโภค

3.1.3 ความไม่ตรงกัน ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง มักทำให้เกิดความพึงพอใจ หากความคาดหวังมีมากกว่าการรับรู้ที่เกิดขึ้นจริงจะนำมาซึ่งความพอใจของผู้บริโภคที่สูงขึ้น

3.2 แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความปรารถนา

ความพึงพอใจในลักษณะนี้เกิดจากการที่ผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความปรารถนาที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่างทั้ง 2 สิ่งเป็นที่มาของค่านิยมเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคว่าความพึงพอใจเป็นผลมาจากปฏิกิริยาของความรู้สึกของผู้บริโภคที่มีต่อประสบการณ์จากสินค้าและบริการนั้นๆ โดยหลักการความพึงพอใจมีอยู่ 3 ประการด้วยกัน คือ

3.2.1 การดำเนินงานที่รับรู้ได้ เป็นการดำเนินงานที่เกิดขึ้นแล้วสามารถใช้ความรู้สึกรับรู้ได้และสามารถจะแสดงปฏิกิริยาต่อความรู้สึกที่เกิดขึ้นนั้นได้

3.2.2 ความคาดหวังและความหวังที่เหมาะสม เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคได้มีการคาดหวังไว้ล่วงหน้า ซึ่งความคาดหวังนั้นต้องมีความเหมาะสมไม่มากจนเกินไป ควรพอเหมาะกับคุณสมบัติของสินค้าและบริการนั้นๆ

3.2.3 ความปรารถนาและความปรารถนาที่เหมาะสม เป็นเสมือนกับความคาดหวังแต่มีความแตกต่างกันคือ ความปรารถนาเป็นความรู้สึกหรือความต้องการให้เกิดในสิ่งที่เหมาะสมแล้วความปรารถนานั้นต้องมีความเหมาะสมกับสินค้าและบริการนั้นๆ ด้วย

3.3 แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความยุติธรรม

ความพึงพอใจในลักษณะนี้เป็นความคาดหวังในด้านความยุติธรรม ความถูกต้องในการซื้อขายระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย ค่านิยมของคำว่ายุติธรรมนั้น หมายถึง ความถูกต้องที่แต่ละบุคคลสมควรจะได้รับ ถ้าผู้บริโภครับรู้ว่าการซื้อขายมีความถูกต้อง ยุติธรรม จะนำมาซึ่งความพึงพอใจ โดยความยุติธรรมนี้จะต้องอยู่บนพื้นฐานของการประเมินเวลา และเงินของผู้ซื้อว่าสมควรกับเวลาและความพยายามในการซื้อขายสินค้าของผู้ขาย รวมถึงผลจากการซื้อขายด้วย

4. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (สาทิพย์ จินากักดี, 2550 : 10) มีดังต่อไปนี้

1. ผลិតภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มที่จะจ่าย (willingness to pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร การบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหาร การบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ การให้สีสันทัน และการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และมีคุณภาพ

มิลเล็ต (Millet, 1954 : 397) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (equitable service) คือ การให้บริการที่มีความยุติธรรม
2. ความเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
3. การให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลา (timely service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
4. การให้บริการอย่างพอเพียง (ample service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) จนกว่าจะบรรลุผล
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (progressive service) คือ การพัฒนางานบริการด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

5. การสร้างความพึงพอใจ

Simon (อ้างอิงถึงใน จันทรเพ็ญ ตูเทศานนท์, 2542) ได้ให้ความเห็นว่า ประสิทธิภาพในการบริการงานราชการนั้นสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ส่วน Kyagi ให้ความเห็นว่า การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคมนั้นวัดได้ยาก แต่ก็ควรมีองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคม ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมกน้อย ให้บริการที่มีความสืบเนื่องเพื่อที่ว่า เป็นบริการที่สมาชิกสังคมสามารถรับได้ทุกเมื่อที่ต้องการ การให้บริการต้องได้รับการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

Vroom (1964 : 99 อ้างอิงถึงใน กาวินทร์ พานเทียนทอง, 2548 : 21) กล่าวว่าทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

Weber (1966 อ้างอิงถึงใน กาวินทร์ พานเทียนทอง, 2548 : 21) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การที่จะทำให้การบริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดก็คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลทุกคนได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีไว้บริการด้วยความเสมอภาคไม่แบ่งความรู้สึกรอคอยใจเป็นพิเศษและปราศจากอคติ

จันทร์เพ็ญ ตูเทศานนท์ (2542 : 51) ใช้บริการที่ได้รับการตอบสนองการบริการที่มีคุณภาพก็ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในบริการ โดยการตอบสนองมีดังนี้

1. การได้รับตอบสนองความต้องการลำดับแรกที่มาใช้บริการหรือรับบริการ ตามที่ผู้ใช้บริการคาดหวังที่จะได้รับเพื่อแก้ไขปัญหาหรือบรรเทาความเดือดร้อนที่เกิดกับผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญของผู้ใช้บริการ
2. การสนองความต้องการที่เกิดขณะที่ได้รับบริการซึ่งประกอบไปด้วย
 - 2.1 การยอมรับในการมีศักดิ์ศรีและสิทธิความเป็นมนุษย์ ความเข้าใจในสาเหตุแห่งความทุกข์ การรับฟังเรื่องราวต่าง ๆ เพื่อได้รับความช่วยเหลือด้วยความเห็นใจ ซึ่งเป็นเหตุที่จะนำไปสู่การตอบสนองความต้องการ ความสุภาพ และความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการความรวดเร็วในการบริการ
 - 2.2 ต้องการบริการด้วยจรรยาบรรณ ได้แก่ สุภาพ ซื่อสัตย์ และรักษาเรื่องราวเป็นความลับและรวดเร็ว
 - 2.3 ความรวดเร็วที่ได้รับบริการ ที่สามารถบริการได้โดยที่ผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียเวลารอนาน
 - 2.4 คุณภาพของบริการ คือ ความถูกต้อง เทียบตรงในข้อมูลที่สำคัญเป็นธรรมและเสมอภาค เช่น การให้บริการในหมวดงานต่าง ๆ มีความเป็นธรรมเสมอภาค
 - 2.5 บริการด้วยจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ
 - 2.6 ให้ความสะดวกและยอมรับในศักดิ์ศรีของความเป็นคน ของผู้ใช้บริการ เช่น บริการด้วยความสุภาพ และเห็นอกเห็นใจ
3. การตอบสนองความต้องการในขั้นสูง ที่เกิดหลังจากที่ได้รับการตอบสนองความที่กล่าวมาแล้ว คือ ต้องการได้รับการบริการที่ต่อเนื่องหลังจากใช้บริการแล้ว เช่น การได้รับการยกย่อง (จากความสามารถ จากความพยายามที่พึ่งตนเอง ฯลฯ) การรักษาเรื่องราวเป็นความลับต่อไป ความต้องการได้รับคำปรึกษาแนะนำ และช่วยเหลือเมื่อความขัดข้องหรือความไม่พร้อมของผู้ใช้บริการในขั้นต่อไป

Millett (1945 : 397-400 อ้างอิงถึงใน กาวินทร์ พานเทียนทอง, 2548 : 22) ให้แนวคิดว่า ความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก กีดกัน ในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมอบว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantitative The Right Geographical Location) ความเสมอภาค หรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

กล่าวโดยสรุป การสร้างความพึงพอใจให้แก่อผู้รับบริการ จะประกอบด้วย การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ความรวดเร็ว จรรยาบรรณ การยอมรับการให้บริการอย่างเสมอภาค มีความพอเพียง ตรงเวลา ต่อเนื่องและมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมออยู่ตลอดเวลา

6. ลักษณะของบุคคลและสังคมกับความพึงพอใจ

พอร์เตอร์, ลอว์เลอร์ และแฮคแมน (Porter, Lawler and Hackman อ้างอิงถึงในจินตนา คงเหมือนเพชร, 2541 : 44) ได้กล่าวถึงธรรมชาติของบุคคล ไว้ดังนี้

1. บุคคลมีการตอบสนองต่องานและชีวิต บุคคลจะแสวงหาวิธีการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการ ความทะเยอทะยานของตนเอง

2. บุคคลมีสังคม มีความเป็นสมาชิกในสังคม เป็นสิ่งสำคัญมากที่สุดและเป็นสิ่งหนึ่งของชีวิต การที่บุคคลปฏิบัติต่อบุคคลอื่นก็เพื่อให้ตนได้รับการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

3. บุคคลมีความต้องการหลายอย่างที่แตกต่างกัน ความต้องการเป็นแรงจูงใจนำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ

4. บุคคลมีการรับรู้และประเมินค่าสิ่งต่างๆ การรับรู้เป็นผลจากประสบการณ์ที่ได้รับ การรับรู้ของบุคคลในองค์การจะแตกต่างกันแม้ว่าจะอยู่ในสถานการณ์เดียวกัน

5. บุคคลมีการคิด มีจุดมุ่งหมาย มีการตอบสนอง เมื่อบุคคลมีการประเมินค่าสิ่งใดๆ ก็ตามก็จะมีการตัดสินใจเลือกกระทำสิ่งนั้นๆ

6. บุคคลมีข้อจำกัดในการตอบสนอง

7. การศึกษาและการวัดความพึงพอใจ

โดยทั่วไปของการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และมิติความพึงพอใจในการได้รับการการศึกษาความพอใจในการบริการ (service satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษามิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับ

ความพึงพอใจและค้นหาสาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน ซึ่งจะเห็นว่า แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

การวัดความพึงพอใจถือว่าเป็นเรื่องที่ยากพอสมควร เพราะเป็นเรื่องของจิตใจซึ่งแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล จึงเป็นสิ่งที่ยากที่จะวัดทัศนคติโดยตรง แต่เราสามารถวัดได้จากทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของแต่ละบุคคล ซึ่งวิธีวัดความพึงพอใจสามารถทำได้ 3 วิธี คือ (คณิต ดวงหัตถ์, 2537)

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมมากที่สุด โดยผู้สอบถามจะออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ เช่น การบริหารและการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่างๆ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดี จึงจะให้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

3. การสังเกต เป็นวิธีที่ไม่ค่อยเป็นที่นิยม โดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

การบริการ

1. ความหมายของการบริการ

มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้มากมาย ดังนี้

จันทร์เพ็ญ ตูเทศานนท์ (2542 : 49) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เพื่อให้เกิดความพอใจ ซึ่งประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546 : 22) บริการ หมายถึง กิจกรรมและผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สามารถตอบสนองความต้องการให้แก่ลูกค้าได้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547 : 17) บริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจ

ราชมานซ์ (Rachman 1994 : 296- 297 อ้างถึงใน ดุลยมาน อัครมณี 2548 : 28) ให้ความหมายการบริการว่า เป็นกิจกรรมใด ๆ ในเชิงเศรษฐกิจที่บุคคลหนึ่งหรือองค์กรหนึ่งเสนอให้แก่บุคคลหรือองค์กรอื่นในรูปแบบที่ไม่สามารถจับต้องได้และไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์หรือความทรงจำใด ๆ แต่จะปรากฏอยู่ในรูปของความทรงจำ ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวกำลังขยายตัวอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ทั้งนี้เนื่องมาจากการแข่งขันในทางการตลาด การปรับปรุงเทคโนโลยีและกระแสโลกาภิวัตน์

โคทเลอร์ (Koller 2000 : 428 อ้างถึงใน ดุลยมาน อัครมณี 2548 : 28) ให้แนวคิดว่าการบริการเป็นการปฏิบัติหรือพฤติกรรมใด ๆ ที่บุคคลหรือหน่วยงานหนึ่งสามารถเสนอให้แก่บุคคลหรือหน่วยงานอื่น ๆ ในลักษณะที่ไม่สามารถจับต้องได้และไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์ใดๆ

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำต่างๆ ที่จัดขึ้นเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ความรับผิดชอบได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการ

2. หลักการให้บริการ มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ ดังนี้
สุนันทา ทวีผล (2550 : 19 - 20) กล่าวถึง พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังนี้
อธยาศัยดี

ผู้ใช้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอธยาศัยอันดี ทั้งด้วยสีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูด การต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม เป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภาชิตจินกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็นอย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตรฉายแสงของความเต็มใจให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิด และความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้น กุสึกุจ เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะ ก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ

มีมิตรไมตรี

พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ใช้บริการเห็นว่ามิมีมิตรไมตรี จะเป็นการช่นใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการ ไม่ว่าจะป็นงานประเภทใด การบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็กๆ น้อยๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบของผู้ใช้บริการ ถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการ ก็จะเกิดมนุษย์สัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคง และเกิดมิตรภาพที่ยืนนาน เอาใจใส่ สนใจงาน

ความมุ่งมั่นในการให้บริการ

ความมุ่งมั่นมีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่ในงานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจงาน แล้วก็จะเพิกเฉย ละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อยๆ เฉื่อยๆ เอาดีไม่ได้ การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่ สนใจงานหรือไม่ จะต้องดูว่ามีความจริงจังในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้ว ก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งาน ไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการ ผู้ใช้บริการไม่ดูแลในเรื่องความสะดวกของสถานที่ และผลิตภัณฑ์ ซึ่งอยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดี เพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกต้องเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงาน และสถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยให้ความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรก มีกลิ่นเหม็น คงไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และเกิดความรู้สึกสะอิดสะเอียนในการคัดเลือกผู้เข้าทำงาน จึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะสื่อแสดงถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

กิริยาสุภาพมารยาทงดงาม

ประชาชนผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และรังเกียจผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพ อ่อนน้อม จะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาทรู้จักที่สูง

ที่ต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักรู้ และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใดๆ เกิดขึ้น จะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานมาก

วาจาสุภาพ

ไม่มีประชาชนผู้รับบริการคนใดชอบการพูดหยาบคาย ก้าวร้าว ทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพ ฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคน หรือคนเขารังเกียจที่จะฟังจะได้รับ การติฉิน โดยทั่วไปการทำงานที่ต้องมีการบริการ เป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการมีความสุขสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงควรจะสัมภาษณ์ เพื่อจะได้สนทนา บอกรายละเอียด และฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่ เพียงใด

น้ำเสียงไพเราะ

การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วน หรือที่เรียกว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงคุदन พูดตวัดเสียง ไม่ว่าจะผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงห้วน เสียงต้อยย่นกร้อง แต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจน และชวนฟัง จึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

ควบคุมอารมณ์ได้ดี

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่างๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพ และมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมีการมารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งยโส หรือมีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจอาจพูดตำหนิ หรืออาจถึงขั้นขู่ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา

พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้บริการจะต้องสนองตอบความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อประชาชนผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใดๆ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจ รับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น จะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจรับรู้ปัญหาย่อไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้ว จะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือ แก้ปัญหาต่างๆ ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการด้วย เพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียว ย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหา จะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

กระตือรือร้น

อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ หากพนักงานผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบนาบ เฉื่อยและ ย่อมมีลักษณะที่ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการหมดศรัทธาและไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการ เพราะจะเป็นผลให้การบริการล่าช้า ผิดเวลา หรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

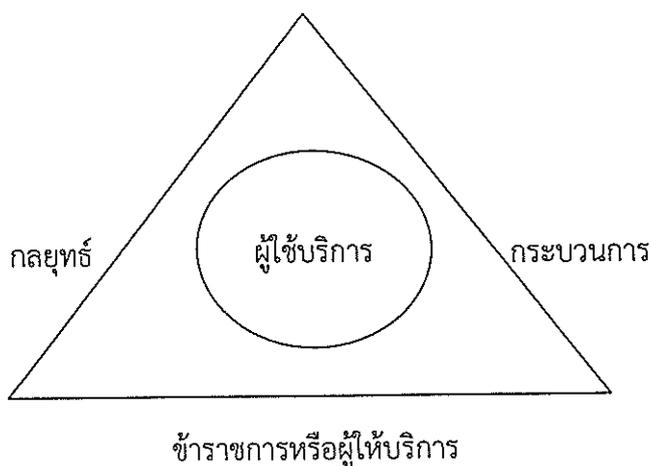
มีวินัย

พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัย จะทำงานเป็นระบบ มีความคงเส้นคงวา และมีนิสัย ยึดมั่นในคำสัญญา เมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการทำงานว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างไรแล้ว ก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติในการเป็นผู้ทำงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

ซื่อสัตย์

การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมา ไม่บิดพลิ้ว หรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์ และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพูดไปปิด มดเท็จ ตลบตะแลง ดังนั้นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์ รักษาคำพูด จึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

Kart Albrecht (อ้างถึงใน อัญญรักษ์ เลิศกุลศล, 2543 : 1) ได้เสนอแนวความคิดการให้บริการ โดยเน้นการบริการเรียกว่า Total Quality Service (TQS) ซึ่งเน้นการบริการที่จะให้ผลการบริการผูกใจประชาชน เน้นความสำคัญของคนโดยให้คนมีอิสระที่จะทำงานบริการได้อย่างเต็มที่ และเต็มใจจนเป็นวัฒนธรรมขององค์การของหน่วยงาน ไม่ยึดติดกับกฎระเบียบข้อบังคับจนเกินเหตุ มุ่งไปที่ความร่วมมือร่วมใจของบุคคลเป็นแนวคิดที่ว่า การบริการเป็นเรื่องที่คนจะกระทำการให้คนใจต้องถึงใจ ไม่ใช่การทำไปตามกฎระเบียบที่วางไว้เพื่อกำหนดวิธีให้บริการ นอกจากนี้ Kart Albrecht ได้เสนอแนวคิดในการปฏิบัติการให้บริการอันเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของรูปสามเหลี่ยมด้านเท่า ซึ่งภายในบรรจุผู้รับบริการไว้หากขาดปัจจัยด้านหนึ่งไป สามเหลี่ยมนี้จะไม่ครบด้านเป็นรูปสามเหลี่ยมต่อไปได้ นั้นหมายความว่า องค์การจะให้บริการที่ดีต่อไปได้ ซึ่งเรียกว่า “สามเหลี่ยมแห่งบริการ” (The Service Triangle) ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 สามเหลี่ยมแห่งบริการ (The Service Triangle)
(ดุษฎีมาน อัครมณีเนิน, 2548 : 41)

จากหลักการนี้จะเห็นว่า การจะสร้างความประทับใจให้กับประชาชนต้องจัดการ เพื่อให้ปัจจัยสามเหลี่ยมแห่งบริการนี้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกันคือ

1. กลยุทธ์ (Strategy) การบริการหรือวัตถุประสงค์หลัก อันใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ต้องกำหนดไว้เพื่อทำให้การปฏิบัติเข้าสู่เป้าหมายโดยมีความยืดหยุ่นตัวพอเพียง มีความแม่นยำ ตรงเป้าหมายได้ดี โดยหลักการพื้นฐานของการสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างจริงจัง
2. กระบวนการ (System) หรือระบบงานต้องเน้นให้ระบบการบริการประชาชนเป็นเรื่องเรียบง่าย ประชาชนสบายใจเมื่อมาใช้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนดูเป็นเจ้าขุนมูลนาย ประชาชนต้องเข้าใจได้ง่ายๆ สามารถเข้าพบเพื่อปรึกษา หรือเข้ารับบริการได้อย่างเป็นกันเอง มีความคล่องตัวสูง กฎระเบียบเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยประโยชน์ต่อประชาชน ทำให้การบริการดีไม่เป็นตัวจำกัดการบริการ
3. ข้าราชการ (Staff) หรือผู้ให้บริการในทุกระดับ ต้องได้รับการสรรหา พัฒนาและปรับปรุงพฤติกรรม ตลอดจนวิธีการทำงานให้มีลักษณะเน้นความสำคัญของประชาชน นั่นคือมีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี

การจะทำให้สามเหลี่ยมแห่งการบริการสัมฤทธิ์ผล ต้องได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่าย โดยมีหลักดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ครบวงจรของบริการ ในกรณีที่งานบริการนั้นมีได้มีเพียงขั้นตอนเดียว
3. หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มอื่นมาก
4. หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก คือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวก สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก และยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

Bowen (อ้างอิงใน อัญญรักษ์ เลิศกุลศล. 2543 : 13) เห็นว่างานบริการมีลักษณะแตกต่างจากงานผลิตทั้งในเรื่องสินค้าและบริการและบทบาทขององค์กรต่อลูกค้าในเรื่องการผลิตและการบริโภค กล่าวคือ งานบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้แต่รับรู้ได้จากประสบการณ์ในเวลาเดียวกันและเป็นงานที่ลูกค้าผู้ใช้บริการเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในงานบริการนั้น ดังนั้นจึงเป็นการยากที่จะจัดการบริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุดตลอดเวลาให้แก่ลูกค้าทั้งหมดเพราะเกี่ยวกับการควบคุมพฤติกรรมของผู้ให้บริการและลูกค้า (ผู้ใช้บริการ)

Penchansy and Thomus (อ้างอิงใน รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. 2535 : 28) ให้แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการทางแพทย์ จำแนกเป็น 5 ประเภท คือ

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความเพียงพอระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของผู้ป่วย
2. การเข้าถึงแหล่งบริการ (Accessibility) คือ ความสามารถที่จะไปใช้แหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่แหล่งบริการที่ผู้ป่วยยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้ป่วยในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการหรือมีการประกันสุขภาพ (Affordability)
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งรวมถึง การยอมรับลักษณะของให้บริการด้วย

พารัสชราแมน ไชทิล และแบร์รี (Parasuraman, Zeithal and Barry, 1985 : 41 – 50) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆ เหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)
 - 1.2 การพึ่งพาได้ (Dependability)
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการให้บริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 ความสามารถในความรู้ที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระบบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้รับบริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้รับบริการ
 - 4.4 อยู่ในสภาพที่ผู้รับบริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้รับบริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสาร ชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

อุปกรณ์

7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ

9. ความเข้าใจ (Understanding)
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้รับบริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้รับบริการ
 - 9.3 ให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
 - 10.3 การจัดสถานที่ให้บริการมีความสวยงาม สะอาด

สปิทเซอร์ (Spitzer, 1988 : 12-13) ให้แนวคิดเกี่ยวกับการรับรองบริการทางการแพทย์ว่าสิ่งสำคัญที่สุด คือ คุณภาพของการรักษา โดยมีตัวชี้วัด ได้แก่

1. ความเป็นมิตร เป็นกันเอง และอัธยาศัยดี
2. การได้รับการดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดีจากทีมการพยาบาล
3. การได้รับการดูแลอย่างเป็นส่วนตัว
4. มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย
5. มีทีมแพทย์ที่มีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับ
6. มีบริการครบทุกแผนก
7. สถานที่สะอาดสบาย

การให้บริการที่มีคุณภาพ หมายถึง การทำกิจกรรมการดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการตามที่คาดหวังไว้เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ “SERVICES”

S = SERVICE MIND = มีจิตใจพร้อมที่จะให้ผู้อื่นสำเร็จตามประสงค์ เรียกว่า “เป็นผู้ที่มีจิตบริการ”

- | | |
|-----------------|---|
| E = ENTHUSE | = มีความกระตือรือร้นอยู่เสมอ |
| R = READINESS | = มีความพร้อมที่จะบริการอยู่ตลอดเวลา |
| V = VALUES | = ต้องการสร้างคุณค่าในงานบริการให้แก่ผู้ให้บริการทุกคน |
| I = INTERESTING | = ให้ความสนใจในผู้ให้บริการทุกคน |
| C = CLEANLINESS | = ตระหนักถึงความสะอาดของสถานที่ อุปกรณ์ และตัวผู้ให้บริการเอง |

บริการเอง

- | | |
|-------------|--|
| E = ENDURE | = มีความอดทน อดกลั้น ควบคุมอารมณ์ตัวเองได้ดี |
| S = SMILING | = ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นนิจ มีไมตรีต่อทุกคน |

องค์กรใดก็ตามจะไม่สามารถเจริญก้าวหน้าได้ ถ้าหากคิดหรือมุ่งหวังที่จะหา “ผู้ให้บริการใหม่” เพื่อทดแทน “ผู้ให้บริการเก่า” เพียงอย่างเดียวเท่านั้น เพราะถ้าหากคิดดังกล่าว ซึ่งหมายถึงไม่สนใจใยดีกับ “ผู้ให้บริการเก่า” ว่าจะมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับหรือไม่หวังเพียงขายแค่ครั้งเดียวแล้วเลิกสนใจไปหา “ผู้ให้บริการใหม่” แทนกระทำอย่างนี้ย่อมส่งผลกระทบต่อการทำงาน “ผู้ให้บริการใหม่”

เพราะถ้าหาก “ผู้ใช้บริการใหม่” ขาดการยืนยัน หรือได้รับการบอกต่อ ในบริการที่ได้รับจาก “ผู้ใช้บริการเก่า” ว่าดีหรือไม่ดีแล้วจะเป็นสิ่งที่จะช่วยในการตัดสินใจของ “ผู้ใช้บริการใหม่” การให้ข้อมูลข่าวสาร หรือการประชาสัมพันธ์จากองค์กรหรือหน่วยงานแต่เพียงฝ่ายเดียวย่อมจะประสบผลสำเร็จได้ยาก ดังนั้นในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแล้วสิ่งที่สำคัญอย่างหนึ่งคือ การธำรงรักษา(Maintain) “ผู้ใช้บริการเก่า” ไว้และขยาย (Extend) “ผู้ใช้บริการใหม่” ให้เพิ่มขึ้นให้ทั้งสองกลุ่มนี้เกื้อหนุนซึ่งกัน และกัน

โดยสรุป หลักการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ต้องประกอบไปด้วย การที่ผู้ให้บริการมีหัวใจ ในการให้บริการ มีความกระตือรือร้น พร้อมจะให้บริการอยู่ตลอดเวลาและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เสมอภาค ประหยัด สะดวก และรวดเร็ว

3. คุณสมบัติของการให้บริการ

Parauman, Zeithanel and Berrly (1991 : 11) เห็นว่าการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ เหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ (Consistency) และความพึ่งพาได้ (Dependability) ซึ่งผู้ใช้บริการมีความต้องการต่อการบริการ
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ในการให้บริการประกอบด้วย การสื่อสารและความรู้ วิชาการที่จะให้บริการ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าอย่างพอเพียง
4. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง ผู้ใช้บริการใช้หรือรับบริการได้สะดวกระเบียบ ขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้บริการ และตั้งอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ได้แก่ การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) มีการสื่อสารที่ชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ การอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Loyal) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วยความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (Understanding) ได้แก่ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำ และเอาใจใส่ผู้ใช้บริการให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ได้แก่ การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้สวยงามสะอาด

4. การเข้าถึงบริการ

Penchansky and Thomas (พิเศษ รวมทรัพย์ อ้างถึงใน จันทรเพ็ญ ตุเทศานนท์. 2542 : 49) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการ ที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

2.1 ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation)

2.2 ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

2.3 การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับ

ลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

การศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ ซึ่งประกอบไปด้วย ความหมายของการบริการ หลักการบริการ คุณสมบัติของการให้บริการและการเข้าถึงบริการ เพื่อที่จะได้กำหนดแนวทางและบริการสำหรับประชาชนในเขตพื้นที่บริการที่ได้รับบริการในด้านต่าง ๆ อย่างทั่วถึง เป็นธรรมและเพียงพอ ตลอดจนสามารถตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างแท้จริงและมีคุณภาพสูงสุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

สิริรัตน์ นूरทิต (2559 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกปี้ง อำเภอมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว การศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อหาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกปี้ง อำเภอมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลโคกปี้ง อำเภอมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ในปี 2559 จำนวน 375 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกปี้ง อำเภอมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ใน 6 ด้าน มีค่าความเชื่อมั่น .90 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการทดสอบค่าที (t-test) ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า 1) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกปี้ง อำเภอมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น รองลงมาคือ ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต และด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว เป็นอันดับสุดท้าย 2) ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกั นมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกปี้ง อำเภอมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว โดยรวมแตกต่างกัน ยกเว้น ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นไม่แตกต่างกัน

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ และคณะ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อำเภอมือง จังหวัดสมุทรปราการ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อำเภอมือง จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2559 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ การเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้รับกลับมาเป็นจำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ (2560 : บทสรุปสำหรับผู้บริหาร) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2560 จากการวิเคราะห์แบบสอบถาม จำนวน 400 ตัวอย่าง ในการประเมินภารกิจทั้งหมด 4 ภารกิจ ดังนี้ 1) ภารกิจด้านงานให้บริการประชาชนเรื่องความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย 2) ภารกิจด้านงานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ 3) ภารกิจด้านงานขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร และ 4) ภารกิจด้านงานให้บริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่น ทั้งหมด 2 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการหน้าบ้านน่ามอง และ 2) โครงการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ ผลการวิจัยพบว่า เมื่อพิจารณาตามภารกิจพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ภารกิจด้านงานให้บริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.85 ($\bar{X}=4.79$, S.D.=0.57) อันดับที่สอง คือ ภารกิจด้านงานขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.72 ($\bar{X}=4.79$, S.D.=0.61) อันดับที่สาม คือ ภารกิจด้านงานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.67 ($\bar{X}=4.78$, S.D.=0.70) อันดับสุดท้าย คือ ภารกิจด้านงานให้บริการประชาชนเรื่องความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.96 ($\bar{X}=4.65$, S.D.=0.70) และเมื่อพิจารณาแต่ละโครงการ พบว่า ความพึงพอใจในโครงการของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ โครงการหน้าบ้านน่ามอง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.46 ($\bar{X}=4.77$, S.D.=0.58) และรองลงมาอันดับที่สอง คือ โครงการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.03 ($\bar{X}=4.75$, S.D.=0.62)

จักรแก้ว นามเมืองและคณะ (2560 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานบริการศูนย์ไอซีที เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา การประเมินครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานบริการศูนย์ไอซีที เทศบาลตำบลแม่ปืม และมีวัตถุประสงค์

ประสงค์ย่อย เพื่อประเมินความพึงพอใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการงานบริการศูนย์ไอซีที เทศบาลตำบลแม่ปืม จำนวน 242 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) และแบบแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ แบบประเมินได้ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน และนำไปทดลอง (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบัค ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.89 และนำไปเก็บข้อมูลจากประชากรได้คืนมาทุกฉบับ การวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีหาค่าร้อยละ และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ผลการประเมิน พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการศูนย์ไอซีที เทศบาลตำบลแม่ปืม โดยภาพรวม มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.7) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.9) 2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.1) 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 98.3) 4) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.5)

สถาบันวิจัยและพัฒนา (2560 : บทสรุปสำหรับผู้บริหาร) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้ประเมินสร้างขึ้น วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่ และร้อยละ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผลการศึกษา พบว่า 1) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.86$) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X}=4.88$) รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.86$) ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.85$) เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.20 2) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี งานทะเบียนมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 งานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.89$) คิดเป็นร้อยละ 97.80 งานรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจในภาพรวม ระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.00 และงานสาธารณสุข มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.92$) คิดเป็นร้อยละ 98.40

สำนักบริการวิชาการ (2560 : บทสรุปสำหรับผู้บริหาร) ได้ทำการวิจัยเรื่อง โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ประจำปี 2560 การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและ

ประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ เรื่อง การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้าง 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการคลัง เรื่อง การให้บริการจัดเก็บภาษีในท้องที่ 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 4 งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.37 ($\bar{X}=4.77$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.76 ($\bar{X}=4.79$, S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.42 ($\bar{X}=4.77$, S.D. = 0.49) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด งานด้านการ คลัง เรื่อง การให้บริการจัดเก็บภาษีในท้องที่ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.15 ($\bar{X}=4.79$, S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานด้านสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ เรื่อง การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.14 ($\bar{X}=4.76$, S.D. = 0.51) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

วัชรินทร์ สุทธิชัย และคณะ (2560 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ประชาชนในจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบด้วยสถิติ t-test และ F-test อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 88.15 2) ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน พบว่า งานด้านสาธารณสุข ไม่แตกต่างกันทุกด้าน งานด้านการศึกษา ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อายุและระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน งานด้านเทศกิจและการป้องกันบรรเทาสาธารณภัยอายุและระดับการศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกัน

สุขศิริ ประสมสุขและคณะ (2560 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัด

สมุทรสาคร การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ได้ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการ 6 ด้านคือ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม 5) ความพึงพอใจต่อส่วนงาน และ 6) ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการบริการของงานที่ต้องประเมินจำแนกตามงาน โดยทำการศึกษาเฉพาะประชาชนที่อยู่ในพื้นที่และได้รับการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจโดยรวมด้านบวกเฉลี่ยทั้ง 3 ด้านเท่ากับร้อยละ 90.04 จำแนกได้ดังนี้ 1.1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 89.62 1.2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 90.48 1.3) ด้านอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 90.02 2) การดำเนินงานของ อบต. ในภาพรวมระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 90.10 2.1) ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจของโครงการ/กิจกรรม นำไปสู่การแก้ปัญหาระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 90.30 2.2) ความคุ้มค่าหรือประโยชน์ที่ประชาชนในท้องถิ่นได้รับจากการดำเนินโครงการ ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 91.20 3) ระดับความพึงพอใจด้านบวกโดยรวมต่อคุณภาพการบริการของส่วนงานเฉลี่ยคือ ร้อยละ 89.90 จำแนกแต่ละงานดังนี้ 3.1) ความพึงพอใจด้านบวกต่องานบริการกองคลัง ร้อยละ 89.26 3.2) ความพึงพอใจด้านบวกต่องานบริการกองช่าง ร้อยละ 89.85 3.3) ความพึงพอใจด้านบวกต่องานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 90.05 3.4) ความพึงพอใจด้านบวกโดยรวมต่องานบริการสำนักงานปลัด ร้อยละ 90.82 3.5) ความพึงพอใจด้านบวกโดยรวมต่องานบริการด้านสวัสดิการสังคม ร้อยละ 89.70 3.6) ความพึงพอใจด้านบวกโดยรวมต่องานบริการด้านการศึกษา ร้อยละ 89.75 4) ระดับความพึงพอใจด้านบวกโดยรวมต่อคุณภาพการบริการของกระบวนการขั้นตอนและการปฏิบัติงาน จำแนกดังนี้ 4.1) ความพึงพอใจด้านบวกต่อคุณภาพการบริการของกระบวนการขั้นตอนของงานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ ร้อยละ 90.00 4.2) ความพึงพอใจด้านบวกต่อคุณภาพการบริการของกระบวนการขั้นตอนของงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 89.70 4.3) ความพึงพอใจด้านบวกต่อคุณภาพการบริการของกระบวนการขั้นตอนงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ร้อยละ 90.10 4.4) ความพึงพอใจด้านบวกต่อคุณภาพการบริการของกระบวนการขั้นตอนของงานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 89.90

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ (2561 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังต่อไปนี้ ประเด็นที่ 1) เพื่อศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของเทศบาลเมืองนครปฐม ประเด็นที่ 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลเมืองนครปฐม และประเด็นที่ 3) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ด้านการให้บริการของเทศบาลเมืองนครปฐม ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 1,105 คน แล้วนำมาประเมินผลโดยใช้การพรรณนาความ (Descriptive) จากข้อมูลที่ได้มาจากการวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) พบว่าผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการของเทศบาลเมืองนครปฐมในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ใน

ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 95.93 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการพบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) และผลสำรวจเป็นรายด้านในภาพรวม พบว่า 1) ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่อขั้นตอนการให้บริการมีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.25 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ทุกด้าน 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.21 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.16 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.68 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) และสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลเมืองนครปฐมมีดังต่อไปนี้ ตามกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน โดยเฉลี่ยแล้วประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด คือ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี (ชำระภาษีโรงเรือน) ร้อยละ 97.49 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) รองลงมา คือ งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 96.33 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การบริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ) ร้อยละ 95.80 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) และงานบริการด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุข) ร้อยละ 95.10 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2561 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกพัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกพัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกพัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ได้แก่ ผู้รับบริการ จำนวน 370 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ร้อยละสะสม ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลพิกพัน จำแนกตามงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกพัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย ร้อยละ 93.44 ทั้ง 5 ด้าน เมื่อจำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ 1) งานบริการด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกพัน ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.95 2) งานบริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกพันในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสาธารณสุข ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.51

3) งานบริการด้านการศึกษารองการบริการส่วนตำบลพักทันในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านการศึกษา ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.44 4) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทันในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านรายได้หรือภาษี ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.25 5) งานบริการด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 92.98

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ (2562 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 วัตถุประสงค์ของการประเมิน 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการสาธารณสุขของเทศบาลนครหาดใหญ่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 2) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการให้บริการงานบริการสาธารณสุขของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.79 หรือร้อยละ 95.80 แยกเป็นรายด้านดังนี้ โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 หรือร้อยละ 95.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 หรือร้อยละ 95.40 ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงาน ปรากฏว่า โดยงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60 รองลงมาคือ งานด้านทะเบียนราษฎรและบัตร มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 หรือร้อยละ 96.20 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 หรือร้อยละ 95.80 และงานด้านสาธารณสุข มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 หรือร้อยละ 94.80 ตามลำดับ

2. งานวิจัยต่างประเทศ

Oh (1999 : Abstract) ได้ทำการวิจัยโดยสร้างแบบจำลองที่บูรณาการปัจจัยด้านคุณภาพบริการ คุณค่าของลูกค้า และความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของทั้งสามปัจจัย ผลการศึกษาพบถึงความสัมพันธ์ของทั้งสามปัจจัย โดยทั้งสามปัจจัยนั้นส่งผลต่อการซื้อซ้ำของลูกค้า การศึกษาถึงความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของลูกค้า นั้น จะช่วยให้องค์กรสามารถพัฒนาแผนการตลาดที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าในแง่ของคุณภาพให้บริการได้ ซึ่งจะช่วยให้องค์กรสามารถรักษาลูกค้าไว้ได้

Herrmann et. al. (2000 : Abstract) ได้กล่าวถึงความสำคัญของคุณภาพ การให้บริการ และความพึงพอใจของลูกค้า ว่าเป็นสองส่วนที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจ ทั้งสองปัจจัยนั้นเป็นปัจจัยที่ยังมีช่องว่างระหว่างกัน กล่าวคือปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการภายในเป็นปัจจัยภายใน ส่วนปัจจัยในด้านความพึงพอใจของลูกค้า โดยทั้งสองปัจจัยนี้ถือเป็นส่วนที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ

Nilsson et. al. (2001 : Abstract) ได้ทำการศึกษาผลกระทบของคุณภาพการดำเนินงาน ทั้งในส่วนของคุณภาพของสินค้าและคุณภาพการบริการโดยทำการวิจัยถึงผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าและผลกระทบต่อผลลัพธ์ด้านการดำเนินการขององค์กร ซึ่งผลลัพธ์จากการศึกษาพบว่ามีผลกระทบโดยตรงระหว่างคุณภาพของการดำเนินงานต่อผลตอบแทนขององค์กร องค์กรที่มีคุณภาพการให้บริการที่ดี จะได้รับการตอบสนองจากลูกค้าเป็นอย่างดี ดังนั้นการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการรับรู้ ซึ่งจะช่วยให้องค์กรนั้นสามารถนำไปปรับปรุงผลการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้นได้

Merrill. (2005 : Abstract) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ผลการวิจัยพบว่าองค์ประกอบที่ทำให้เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจในงานสูง ได้แก่ การมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การได้รับยกย่องว่าเป็นผู้มีคุณธรรมผลสัมฤทธิ์ของงาน ความรับผิดชอบ ส่วนองค์ประกอบที่มีความพึงพอใจต่ำ ได้แก่ นโยบายของการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทน สถานภาพทางสังคม ความก้าวหน้า อำนาจหน้าที่และการยอมรับนับถือ

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนสิงหาคม ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. 2563 โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่ที่รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ จำนวนทั้งหมด 9 หมู่บ้าน จำนวน 7,912 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ จำนวน 360 คน ทำการเก็บข้อมูล โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือที่ได้จากกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้สำหรับสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีรายละเอียดดังนี้

1. ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) และแบบปลายปิด (The Closed Form) ซึ่งประกอบไปด้วย

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 สถานภาพการสมรส
- 1.4 อาชีพประจำ

2. ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน ลักษณะของข้อคำถามแบ่งได้ 2 แบบ ดังนี้

2.1 แบบมาตราส่วนประมาณค่า(Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งสอบถามทั้งหมด 4 ด้าน ประกอบด้วย

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.2 แบบปลายเปิด (The Open Form) ใช้สอบถามปัญหาในการให้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการอื่นๆ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นลำดับขั้นตอน โดยการจัดทีมหรือจัดคณะทำงาน ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามหมู่บ้านต่างๆ ในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ

จากผลการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับแบบสอบถามกลับคืนในสภาพสมบูรณ์ จำนวน 360 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเพื่อหาค่าทางสถิติดังนี้

1. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ วิเคราะห์หาค่าความถี่ และร้อยละ
2. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า วิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean)

ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามในแต่ละข้อแปลความหมายโดยนำมาเปรียบเทียบกับช่วงค่าเฉลี่ย ของบุญชม ศรีสะอาด (2545 : 166) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.51 – 4.50	หมายถึง	มาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.51 – 3.50	หมายถึง	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.51 – 2.50	หมายถึง	น้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.50	หมายถึง	น้อยที่สุด

2.2 หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. ข้อมูลจากคำถามแบบปลายเปิด วิเคราะห์เนื้อหาโดยการจัดกลุ่มคำตอบ

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย

4.1.1 เพศ

4.1.2 อายุ

4.1.3 สถานภาพการสมรส

4.1.4 อาชีพประจำ

4.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในแบบสอบถามตอนที่ 1 สามารถประมวลสรุปเพื่อนำเสนอตามลำดับ โดยจำแนกจำนวนประชาชนตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส และอาชีพประจำ แสดงผลดังตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนของประชาชนจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส และอาชีพประจำ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	184	51.10
หญิง	176	48.90
รวม	360	100.00

ตาราง 3 (ต่อ)

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ตั้งแต่ 20 ปีลงมา	31	8.60
21 – 30 ปี	64	17.80
31 – 40 ปี	100	27.80
41 – 50 ปี	120	33.30
ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	45	12.50
รวม	360	100.00
สถานภาพการสมรส	จำนวน(คน)	ร้อยละ
โสด	100	27.80
สมรส	230	63.90
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	30	8.30
รวม	360	100.00
อาชีพประจำ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	21	5.80
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	25	6.90
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	58	16.10
รับจ้างทั่วไป	81	22.50
นักเรียน/นักศึกษา	25	6.90
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	31	8.60
เกษตรกร/ประมง	99	27.50
ว่างงาน	20	5.60
รวม	360	100.00

จากตาราง 3 พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.10 รองลงมา เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 48.90 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.30 รองลงมา มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.80 มีสถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 63.90 รองลงมา เป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 27.80 และประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 27.50 รองลงมา ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 22.50

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในแบบสอบถามตอนที่ 2 สามารถประมวลสรุปเพื่อนำเสนอตามลำดับ ได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แสดงผลดังตาราง 4

ตาราง 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.62	0.49	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.49	0.50	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.53	0.50	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.52	0.50	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.57	0.50	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.59	0.49	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.55	0.27	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.74	0.44	มากที่สุด
2. มีความสะดวกรวดเร็ว	4.61	0.49	มากที่สุด
3. มีความทันสมัยทันเหตุการณ์	4.59	0.50	มากที่สุด
4. ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.69	0.47	มากที่สุด
5. มีเพียงพอต่อการบริการ	4.67	0.47	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.66	0.28	มากที่สุด

ตาราง 4 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.53	0.50	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66	0.47	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.64	0.48	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.62	0.49	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.58	0.50	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.57	0.50	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.60	0.29	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.67	0.47	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร ไทโรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.50	0.50	มาก
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.68	0.47	มากที่สุด
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.66	0.48	มากที่สุด
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	4.63	0.49	มากที่สุด
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.61	0.49	มากที่สุด
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.57	0.50	มากที่สุด
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.61	0.49	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.62	0.26	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.61	0.15	มากที่สุด
ร้อยละ	92.20		

จากตาราง 4 พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20

2. ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข

จากการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แสดงผลดังตาราง 5

ตาราง 5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.61	0.65	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.39	0.53	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.50	0.62	มาก
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.61	0.51	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.56	0.52	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.66	0.50	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.55	0.33	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.69	0.49	มากที่สุด
2. มีความสะดวกรวดเร็ว	4.49	0.50	มาก
3. มีความทันสมัยทันเหตุการณ์	4.63	0.51	มากที่สุด
4. ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.54	0.50	มากที่สุด
5. มีเพียงพอต่อการบริการ	4.43	0.50	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.56	0.24	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66	0.48	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.62	0.48	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.62	0.49	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.62	0.49	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.67	0.47	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.71	0.46	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.65	0.22	มากที่สุด

ตาราง 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.66	0.48	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.68	0.47	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.69	0.47	มากที่สุด
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.70	0.46	มากที่สุด
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	4.64	0.48	มากที่สุด
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.61	0.49	มากที่สุด
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.58	0.50	มากที่สุด
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.56	0.50	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.64	0.25	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.60	0.17	มากที่สุด
ร้อยละ	92.00		

จากตาราง 5 พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในงานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00

3. ความพึงพอใจงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

จากการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แสดงผลดังตาราง 6

ตาราง 6 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.57	0.50	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.54	0.50	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.51	0.50	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.59	0.49	มากที่สุด

ตาราง 6 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.57	0.50	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.51	0.50	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.55	0.30	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.58	0.52	มากที่สุด
2. มีความสะดวกรวดเร็ว	4.58	0.50	มากที่สุด
3. มีความทันสมัยทันเหตุการณ์	4.57	0.50	มากที่สุด
4. ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.52	0.50	มากที่สุด
5. มีเพียงพอต่อการบริการ	4.57	0.67	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.56	0.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.51	0.59	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.60	0.59	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.54	0.52	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.61	0.51	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.50	0.66	มาก
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.50	0.56	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.54	0.34	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.56	0.58	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.58	0.54	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.68	0.47	มากที่สุด
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.53	0.52	มากที่สุด
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	4.60	0.49	มากที่สุด
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.66	0.48	มากที่สุด
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.51	0.50	มากที่สุด
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.63	0.49	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.59	0.25	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.56	0.21	มากที่สุด
ร้อยละ	91.20		

จากตาราง 6 พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80

4. ความพึงพอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

จากการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แสดงผลดังตาราง 7

ตาราง 7 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.57	0.58	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.51	0.50	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.47	0.50	มาก
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.50	0.50	มาก
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.50	0.53	มาก
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.41	0.54	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.49	0.23	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.59	0.50	มากที่สุด
2. มีความสะดวกรวดเร็ว	4.47	0.50	มาก
3. มีความทันสมัยทันเหตุการณ์	4.49	0.50	มาก
4. ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.53	0.50	มากที่สุด
5. มีเพียงพอต่อการบริการ	4.56	0.52	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.53	0.25	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.54	0.50	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.44	0.56	มาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.52	0.50	มากที่สุด

ตาราง 7 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.44	0.54	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.53	0.58	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.64	0.53	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.52	0.26	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.52	0.57	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.47	0.58	มาก
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.54	0.52	มากที่สุด
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.56	0.58	มากที่สุด
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	4.72	0.45	มากที่สุด
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.54	0.50	มากที่สุด
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.58	0.50	มากที่สุด
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.54	0.50	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.56	0.26	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.53	0.15	มากที่สุด
ร้อยละ	90.60		

จากตาราง 7 พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20

5. ความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวม

จากการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในภาพรวมในงาน 4 งาน คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ แสดงผลดังตาราง 8

ตาราง 8 ความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวม

รายการ	\bar{X}	ร้อยละ	S.D.	แปลผล
1. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.61	92.20	0.15	มากที่สุด
2. งานด้านสาธารณสุข	4.60	92.00	0.17	มากที่สุด
3. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.56	91.20	0.21	มากที่สุด
4. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.53	90.60	0.15	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.58	91.60	0.13	มากที่สุด

จากตาราง 8 พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่มาใช้บริการในงาน 4 งาน คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 โดยงานบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 รองลงมา คือ งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนสิงหาคม ถึง เดือนกันยายน พ.ศ.2563 ซึ่งมีข้อสรุป และข้อเสนอแนะตามลำดับ ดังนี้

- 5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย
- 5.2 สรุปผลการวิจัย
- 5.3 อภิปรายผล
- 5.4 ข้อเสนอแนะ
- 5.5 สรุปผลคะแนน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ 2563

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.10 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.30 มีสถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 63.90 และประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 27.50

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข

งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ในประเด็น คุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 โดยงานบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของงานแต่ละงาน ได้ผลดังนี้

1. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20

2. งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็น ร้อยละ 92.00 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00

3. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80

4. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20

อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตือ อำเภอบ้านดง จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2563 สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตือ อำเภอบ้านดง จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2563 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตือ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.60 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละงาน พบว่า งานบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยหลักการให้บริการอย่างมีคุณภาพต้องประกอบไปด้วยการที่ผู้ให้บริการมีหัวใจในการให้บริการ มีความกระตือรือร้น พร้อมทั้งจะให้บริการอยู่ตลอดเวลาและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เสมอภาค ประหยัด สะดวก และรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวังของมหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมมาธิราช (2545) ที่ว่า พนักงานจะต้องมีความกระตือรือร้น (responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการในทันที ทันใด พนักงานจะต้องมีความเชี่ยวชาญ (competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถที่จะให้บริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานจะต้องมีอัธยาศัยอ่อนน้อม (courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเอง

รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจและเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ และความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจและติดใจที่จะใช้บริการ ผู้ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่ายจำเป็นต้องทำความเข้าใจกับคุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวัง โดยเฉพาะในส่วนของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ส่วนใหญ่ในการประเมินคุณภาพของการบริการที่ลูกค้าส่วนใหญ่คาดหวัง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ (2561 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังต่อไปนี้ ประเด็นที่ 1) เพื่อศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของเทศบาลเมืองนครปฐม ประเด็นที่ 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลเมืองนครปฐม และประเด็นที่ 3) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ในด้านการให้บริการของเทศบาลเมืองนครปฐม ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 1,105 คน แล้วนำมาประเมิน ผลโดยใช้การพรรณนาความ (Descriptive) จากข้อมูลที่ได้มาจากการวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) พบว่า ผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการของเทศบาลเมืองนครปฐมในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.93 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการพบว่ามีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) และผลสำรวจเป็นรายด้านในภาพรวม พบว่า 1) ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่อขั้นตอนการให้บริการมีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.25 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ทุกด้าน 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.21 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.16 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.68 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) และสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลเมืองนครปฐมมีดังต่อไปนี้ ตามกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน โดยเฉลี่ยแล้วประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด คือ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี (ชำระภาษีโรงเรือน) ร้อยละ 97.49 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) รองลงมา คือ งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 96.33 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การบริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ) ร้อยละ 95.80 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) และงานบริการด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุข) ร้อยละ 95.10 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ตามลำดับ รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2561 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึง

พอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกพัน อำเภอ บางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกพัน อำเภอ บางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี และเพื่อศึกษา ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกพัน อำเภอ บางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ได้แก่ ผู้รับบริการ จำนวน 370 คน เครื่องมือ ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อ วิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลพิกพัน จำแนกตามงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกพัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย ร้อยละ 93.44 ทั้ง 5 ด้าน เมื่อจำแนกตามงานที่ให้ บริการ โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

- 1) งานบริการด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกพัน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.95
- 2) งานบริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกพันในภาพ รวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสาธารณสุข ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.51
- 3) งานบริการด้าน การศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกพัน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านการศึกษา ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.44
- 4) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกพัน ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านรายได้หรือภาษี ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.25
- 5) งานบริการด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกพัน ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 92.98

ข้อเสนอแนะ

1. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการในปัจจุบัน เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงการ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น
2. ควรมีการทำการวิจัยเชิงคุณภาพกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานเพื่อทำการ เจาะลึก ทำให้ทราบถึงความต้องการและความพึงพอใจในการบริหารจัดการ และการดำเนินงานอย่าง ต่อเนื่อง
3. ควรมีการทำการวิจัยโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อให้ทราบถึงความต้องการ ที่แท้จริงของประชาชนและทำให้ทราบถึงปัญหาต่างๆ ของประชาชน แล้วจึงดำเนินการจัดทำ โครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

4. ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาบุคลากรในด้านการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ การลดต้นทุนค่าใช้จ่าย เวลา ลดขั้นตอน โดยเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินการอย่างบรรลุเป้าหมายตามภารกิจและตอบสนองความต้องการของประชาชน

5. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อรองรับภารกิจหน้าที่และบทบาทในชีวิตประจำวันขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีแนวโน้มจะเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสามารถใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนด้านทรัพยากร บุคลากร งบประมาณ และการออกแบบขั้นตอนการทำงานในอนาคต

6. การพัฒนาและการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลควรกำหนดทิศทางการพัฒนาและปรับปรุงโดยอยู่บนพื้นฐานของผลการประเมินการปฏิบัติราชการทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้งผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ โดยนำผลการประเมินมากำหนดแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

สรุปผลคะแนน

ผลจากการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อโนงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ 2563 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ. ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์สุโขทัย. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2550.
- ภาวินทร์ พานเทียนทอง. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2548.
- กัลยารัตน์ คงพิบูลย์กิจ. ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสถานบริการบ้านพักเยาวชนในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2549.
- คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปี 2560. กรุงเทพฯ : สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2560.
- คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์. ความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารของเทศบาลตำบลนาจอมเทียนอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2560. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2560.
- คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ. การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562. สงขลา : มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2562.
- คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม. นครปฐม : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2561.
- คณิต ดวงหัสดี. สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในเขตเมืองและเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2537.
- จักรแก้ว นามเมืองและคณะ. การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ(Customer Satisfaction) ในมิติ ด้านคุณภาพการให้บริการงานบริการศูนย์ไอซีที เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมืองจังหวัดพะเยา. พะเยา : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา, 2560.
- จันทร์เพ็ญ ตูเทศานันท์. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสถานูบาลเทศบาลในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตร์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.
- จินตนา คงเหมือนเพชร. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัดตานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาศึกษาศาสตร์เพื่อการพัฒนาชุมชน. สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2541.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ = Services Marketing. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2547.
- ไชยวัฒน์ ชาญปริชาร์ตน์. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อ การจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนเทคโนโลยีภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น. รายงานการสืบค้นอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550.

- คุดลมาน อัลมูมินีน. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดปัตตานี. ปรินญาณินพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2548.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี. ลพบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, 2561.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. จิตวิทยาการบริหาร. นนทบุรี : สาขาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2545.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ตามนโยบายประกันสังคม : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. ภาคนิพนธ์ หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา นโยบาย สถาบันเทคโนโลยีสังคม (เกริก), 2535.
- วัชรินทร์ สุทธิชัย และคณะ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2560.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560. อุดรธานี : สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี, 2560.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัดกาญจนบุรี. กาญจนบุรี : สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง, 2558.
- สมหมาย เปี้ยถนอม. ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. นครปฐม : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2551.
- สมาน อัศวภูมิ. การบริการทางการศึกษาสมัยใหม่ (แนวคิด ทฤษฎีและการปฏิบัติ). อุบลราชธานี : อุบลกิจออฟเซทการพิมพ์, 2551.
- สรชัย พิศาลบุตร. การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์, 2550.
- สุขศิริ ประสมสุขและคณะ. การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอกะทู้มแบน จังหวัดสมุทรสาคร. เพชรบุรี : คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี, 2560.
- สาทิพย์ จีนาภักดิ์. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการล่องแพในเขตอำเภอมืองกาญจนบุรี. ปรินญาณินพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ), กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2550.
- สิริรัตน์ บุรทิศ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกปีบ้อง อำเภอมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยปทุมธานี, 2559
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. คู่มือการจัดทำแนวทางบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน. กรุงเทพฯ : วิชั่นพริ้นท์ แอนด์มีเดีย จำกัด, 2548.

- สำนักบริการวิชาการ. โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ประจำปี 2560. มหาสารคาม : สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2560.
- สุนันทา ทวีผล. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหา ด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2550.
- ศุภศิริ โสมาเกต. การเปรียบเทียบในการเรียนและความพึงพอใจในการเรียนภาษาอังกฤษ ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ระหว่างการเรียนรู้อยู่โดยโครงการงานกับการเรียนรู้ตามคู่มือครู. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2548.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. การบริหารการตลาดยุคตีใหม่. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร, 2546.
- อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ และคณะ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. สมุทรปราการ : มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ, 2559.
- อัญญรัักษ์ เลิศกุล. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบการให้บริการของคณะทันตแพทย์ ศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.
- อานนท์ กระบอโกโท. ความพึงพอใจของนักศึกษาวิชาทหารที่มีต่อการฝึกทหารในหน่วยฝึก นักศึกษาวิชาทหาร จังหวัดทหารบกสกลนคร ปีการศึกษา 2548. รายงานการศึกษา ค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2548.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์ แห่ง ประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมวิทยาประยุกต์ บัณฑิตวิทยาลัย กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.
- Herrmann, A., Huber, F., Braunstein C. Market- driven product and service design : Bridging the gap between customer needs, quality management, and Customer Satisfaction. International Journal of Production Economics, 2000.
- Merrill. Electrical stimulation of excitable tissue: design of efficacious and safe protocols. 2005 Feb 15 ; 141(2) : 171 – 98, 2005.
- Millett, John Darrid. Management in the Public Service : the Quest for Effective Performance. New York : McGraw – Hill Book, 1954.
- Nilsson, L., Johnson, M.D. and Gustafsson A. The impact of quality practices on customer satisfaction and business results: product versus service organizations. Journal of Quality Management , 2001.
- Oh, H. Service quality, customer satisfaction, and customer value : A holistic perspective. International Journal of Hospitality Management, 1990.
- Parasuraman, Zeithal and Barry. A conceptual Model of Service Quality and It's Implications For Future Research. Journal of Marketing, Fall, 1985.

- Parauman, Zeithanel and Berrly. Understanding Customer Expectation of Service. Sloan Management Review, Spring, 1991.
- Spitzer. The satisfaction- Performance Controversy : New development and their Implication. In Business Horizon, 1988.
- Yamane T. Statistics and Introductory Analysis. 3 rd ed. New york : Harper and Row International, 1973.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความร่วมมือ
การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย
รับที่..... 3533
วันที่... 26 ส.ค. 2563
เวลา... 14.13 น.



ที่ นค ๗๑๘๐๑/๒๒๔

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ
อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ๔๓๑๑๐

๒๖ สิงหาคม ๒๕๖๓

เรื่อง การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคหนองคาย

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ มีความประสงค์ขอรับการตรวจประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จากสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดหนองคาย

ในการนี้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ ได้พิจารณาแล้วว่าหน่วยงานของท่านเป็นหน่วยงานที่มีความรู้ ความชำนาญ และความน่าเชื่อถือทางด้านการศึกษา จึงขอความอนุเคราะห์มายังหน่วยงานของท่านดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนหรือหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ เพื่อประกอบการประเมินในมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ หากผลการพิจารณาเป็นประการใดโปรดแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อทราบด้วย จักขอบคุณยิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

โอนเสมอ ผอ.

- ๑. เพื่อโปรดทราบ
- ๒. อ.บค. บ้านเตื่อ
- ๓. เห็นควรแจ้ง รอง ผอ. ๔ ฝ่าย
 - รอง ผอ.ฝ่ายบริหาร รอง ผอ.ฝ่ายวิชาการ
 - รอง ผอ.ฝ่ายบริหาร รอง ผอ.ฝ่ายพัฒนา
- ๔. เห็นควรอื่น.....

ขอแสดงความนับถือ

(นายไสภณ สรรพศิลป์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ

26 ส.ค. 2563

สำนักปลัดฯ

โทร.๐-๔๒๔๔-๕๑๑๔

โทรสาร.๐-๔๒๔๔-๕๑๑๔

หนองคาย “เกษตรอุตสาหกรรมวัฒนธรรมรุ่งเรือง เมืองท่องเที่ยวลุ่มน้ำโขง”

ภาคผนวก ข

หนังสือตอบรับ

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการ



ที่ ศธ ๐๖๒๔.๑/๑๗๒๕

วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย

สถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ๑

อ. เมือง จ. หนองคาย ๔๓๐๐๐

๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๓

เรื่อง การประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเคือ

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเคือ

อ้างถึง หนังสือองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเคือ ที่ นค ๗๑๘๐๑/๒๒๙ ลงวันที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๖๓

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ใบเสนอราคา จำนวน ๑ ฉบับ

ตามหนังสือที่อ้างถึง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเคือ มีความประสงค์ขอรับการตรวจประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ โดยขอความอนุเคราะห์ที่วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนหรือหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเคือ เพื่อประกอบการประเมินในมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย รู้สึกยินดีเป็นอย่างยิ่งที่ได้รับความไว้วางใจจากท่าน ให้ดำเนินการในครั้งนี โดยจะดำเนินการประเมินและเก็บรวบรวมข้อมูลตามสภาพจริงในเดือน สิงหาคม-กันยายน ๒๕๖๓

จึงเรียนมาเพื่อทราบและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายอุดมภูเบศวร์ สมบูรณ์เรศ)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคหนองคาย

งานส่งเสริมผลิตผลการค้าและประกอบธุรกิจ

วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย

โทร. ๐-๔๒๔๑-๑๗๗๖ โทรสาร ๐-๔๒๔๑-๒๕๕๘

www.nktc.ac.th / email: nongkha01@vec.mail.go.th

หนองคาย “เกษตรอุตสาหกรรมวัฒนธรรมรุ่งเรือง เมืองท่องเที่ยวลุ่มน้ำโขง”

.....	รับ

ภาคผนวก ค

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
(ประจำปีงบประมาณ 2563)

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563)

หน่วยงาน เทศบาล/อบต.

ชื่องานบริการ

.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ตั้งแต่ 20 ปีลงมา 21 - 30 ปี 31 - 40 ปี
 41 - 50 ปี ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพการสมรส โสด สมรส หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่
4. อาชีพประจำ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รับจ้างทั่วไป
 นักเรียน/นักศึกษา แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ
 เกษตรกร/ประมง ว่างาน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อน-หลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น					
2. มีความสะดวกรวดเร็ว					
3. มีความทันสมัยทันเหตุการณ์					
4. ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
5. มีเพียงพอต่อการบริการ					

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ					
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ง

ภาพถ่าย

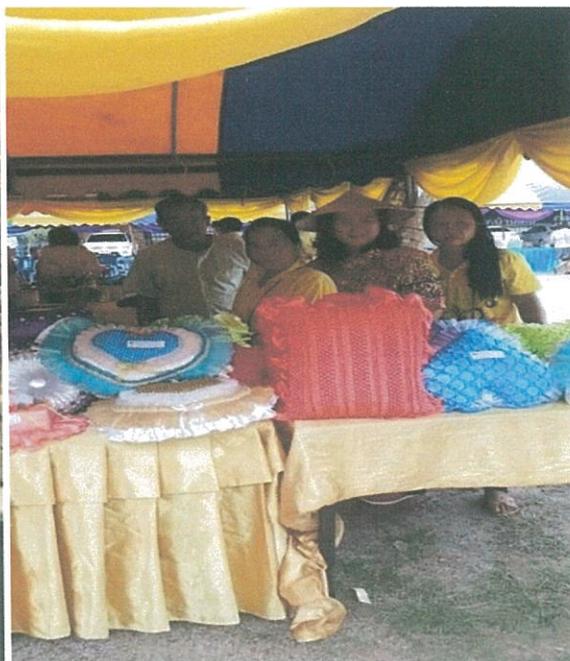
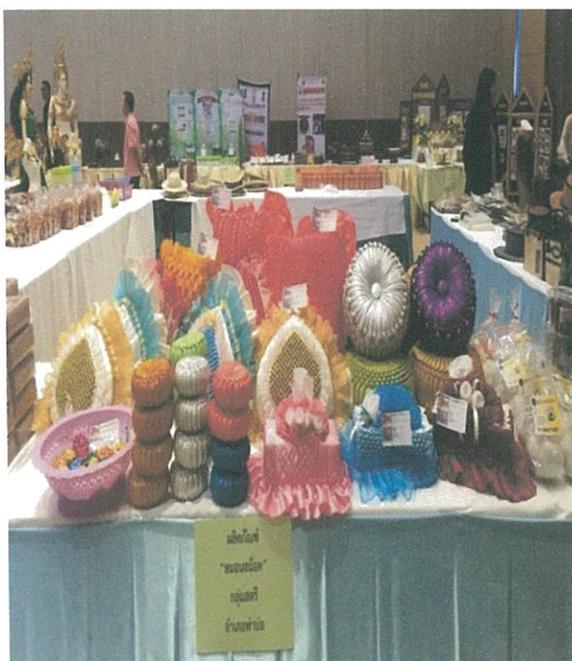
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1. งานส่งเสริมการประกอบอาชีพ

1.1 กลุ่มเห็ดบ้านเทวี หมู่ที่ 7 ตำบลบ้านเตือ อำเภอกำป๋อ จังหวัตหนองคาย



1.2 ส่งเสริมกลุ่มทำหมอนหม็อก หมู 2 บ้านเตือ ตำบลบ้านเตือ อำเภอกำป๋อ จังหวัตหนองคาย



งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1.3 ส่งเสริมพัฒนาอาชีพกลุ่มจักสานตำบลบ้านเตืออำเภอท่าปอ จังหวัดหนองคาย



งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

2. งานส่งเสริมคุณภาพเด็กและเยาวชน

2.1 โครงการสภาเด็กจิตอาสา ปันน้ำใจสู้ภัย Covid-19



งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.งานด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

3.1 โครงการอบรมผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ 2563



งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.2 กิจกรรมพบปะผู้สูงอายุและจ่ายเบี้ยยังชีพ



งานด้านสาธารณสุข

1. ตรวจสอบสารปนเปื้อนในอาหาร



งานด้านสาธารณสุข



งานด้านสาธารณสุข

2. โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า



งานด้านสาธารณสุข



งานด้านสาธารณสุข

3.โครงการพ่นหมอกควัน



งานด้านสาธารณสุข



งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย



งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย



งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย



งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย



งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

1. โครงการล้างส้วม



งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

2. โครงการ Big Cleaning Day



งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ



งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

3. กิจกรรมล้างทำความสะอาดตลาดสดตำบลบ้านเตือ



งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

