



การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบล เขาไม้แก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขาไม้แก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นประชากรที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการเป็นเพศหญิง มีอายุ 31 – 40 ปี มากที่สุด สถานภาพสมรส มากที่สุด มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มากที่สุด มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มากที่สุด และรายได้ 5,001 – 10,000 บาท มากที่สุด

1. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 5 ด้าน อยู่ในระดับ มากที่สุด จำนวนร้อยละ 96.2

1.1 ความพึงพอใจ ภารกิจด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ อยู่ในระดับ มากที่สุด จำนวนร้อยละ 96

1.2 ความพึงพอใจภารกิจด้านบริการจัดเก็บขยะ อยู่ในระดับ มากที่สุด จำนวนร้อยละ 96.6

1.3 ความพึงพอใจภารกิจด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น อยู่ในระดับ มากที่สุด จำนวนร้อยละ 96

1.4 ความพึงพอใจภารกิจด้านการจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับ มากที่สุด จำนวนร้อยละ 96.4

1.5 ความพึงพอใจภารกิจด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับ มากที่สุด จำนวนร้อยละ 96.2

2. ระดับความพึงพอใจโครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2563 อยู่ในระดับ มากที่สุด จำนวนร้อยละ 96.8

3. ระดับความพึงพอใจโครงการเยาวชนเยี่ยมเรือนจำ ประจำปีงบประมาณ 2563 อยู่ในระดับ มากที่สุด จำนวนร้อยละ 96

ข้อเสนอแนะ 1. ควรมีการตระหนักถึงความต้องการของประชาชนมากขึ้น เช่น มีการสอบถามความต้องการของประชาชนในพื้นที่ อยู่เป็นระยะ ๆ

2. ควรความโปร่งใสในการบริหารงาน โดยมีการเปิดเผยขั้นตอนการดำเนินงาน สามารถให้ประชาชนตรวจสอบ หรือสอบถามการดำเนินงานได้

3. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนได้รับทราบอยู่เสมอ

4. ในการดำเนินโครงการฯ ต่าง ๆ ควรมีการสอบถามถึงความต้องการของประชาชน ก่อนดำเนินโครงการ เนื่องจาก หากดำเนินโครงการ โดยไม่ตระหนักถึงความต้องการของประชาชนแล้ว การดำเนินงานก็อาจดำเนินการได้อย่างราบรื่น รวมถึงต้องสร้างจริยธรรม การบริหารงานอย่างโปร่งใส ประชาชนควรมีส่วนร่วมในการตรวจสอบได้

5. ในการดำเนินโครงการฯ ต่าง ๆ ควรมีการสอบถามถึงความต้องการของประชาชน ก่อนดำเนินโครงการ เนื่องจาก หากดำเนินโครงการ โดยไม่ตระหนักถึงความต้องการของประชาชนแล้ว การดำเนินงานก็อาจดำเนินการได้อย่างราบรื่น รวมถึงต้องสร้างจริยธรรม การบริหารงานอย่างโปร่งใส ประชาชนควรมีส่วนร่วมในการตรวจสอบได้

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	จ
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมติฐานของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
2 แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	9
แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจ	14
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
กรอบแนวคิดการวิจัย	38
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	39
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	39
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	39
วิธีการสร้างเครื่องมือ	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล	41
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติในการใช้วิเคราะห์ข้อมูล	41

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการศึกษา	43
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	43
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการหลัก จำนวน 5 ด้าน	46
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อโครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร ประจำปี งบประมาณ 2563	53
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อโครงการเยาวชนเยี่ยมเรือนจำ ประจำปีงบประมาณ 2563	54
ส่วนที่ 5 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน	56
ส่วนที่ 6 สรุปค่าเฉลี่ย และร้อยละของความพึงพอใจ	57
ส่วนที่ 7 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย	61
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	73
สรุปผลการศึกษา	73
อภิปรายผลการวิจัย	75
ข้อเสนอแนะ	79
บรรณานุกรม	80
ภาคผนวก	85
ภาคผนวก ก	86
ภาคผนวก ข	91

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1-1 แผนการดำเนินงาน.....	5
2-1 หมู่บ้านและจำนวนประชากร.....	31
4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	43
4-2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	44
4-3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ.....	44
4-4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	45
4-5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	45
4-6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้.....	46
4-7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อภารกิจหลัก จำนวน 5 ด้าน ในภาพรวม.....	47
4-8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อภารกิจหลัก จำนวน 5 ด้าน ภารกิจด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ.....	48
4-9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อภารกิจหลัก จำนวน 5 ด้าน ภารกิจด้านบริการจัดเก็บขยะ.....	49
4-10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อภารกิจหลัก จำนวน 5 ด้าน ภารกิจด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น.....	50
4-11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อภารกิจหลัก จำนวน 5 ด้าน ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษี.....	51
4-12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อภารกิจหลัก จำนวน 5 ด้าน ภารกิจด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน.....	52
4-13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อโครงการคัดแยกขยะ รีไซเคิลแบบครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2563.....	53
4-14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อโครงการเยาวชนเยี่ยมเรือนจำ ประจำปีงบประมาณ 2563.....	55
4-15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ...	56
4-16 ค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจต่อภารกิจหลัก จำนวน 5 ด้าน.....	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อ โครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2563.....	59
4-18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อ โครงการเยาวชนเยี่ยมเรือนจำ ประจำปีงบประมาณ 2563.....	60
4-19 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ในด้านภารกิจหลัก 5 ด้าน	62
4-20 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ด้านภารกิจหลัก 5 ด้าน.....	63
4-21 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ในด้านโครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2563	65
4-22 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ด้านโครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2563	66
4-23 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ในด้านโครงการเยาวชนเยี่ยมเรือนจำ ประจำปีงบประมาณ 2563.....	68
4-24 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน โครงการเยาวชนเยี่ยมเรือนจำ ประจำปีงบประมาณ 2563.....	69
4-25 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	71

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2-1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	38

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน แบบกระจายอำนาจ กล่าวคือ เป็นหน่วยงานปกครองที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดรูปแบบหนึ่ง โดยปกติการปกครองท้องถิ่นจะเปิดโอกาสให้ประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ เลือกตั้งผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่เป็นผู้บริหารท้องถิ่น หรือเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่น เพื่อเลือกผู้บริหารท้องถิ่นอีกทีหนึ่ง (เรียกว่าการเลือกตั้งโดยตรงหรือโดยอ้อมตามลำดับ) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการบริหารจากรัฐได้ในระดับหนึ่งตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด เพื่อแก้ไข และตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่

องค์กรบริหารส่วนตำบล จัดตั้งตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยเป็นองค์กรที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนเป็นอย่างมาก มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม และมีหน้าที่ต้องทำคือ จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำ และทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็กเยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น ตลอดจนการปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร โดยแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ได้แบ่งส่วนงานแตกต่างกัน เช่น สำนักงาน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนโยธา ส่วนคลัง ส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม หรือส่วนอื่น ๆ ตามประกาศของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล (โกวิทย์ พวงงาม, 2560)

การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management- NPM) คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมีอาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการ โครงสร้างที่กะทัดรัด และเนวราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณะ การให้

ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ อันเนื่องมาจากเหตุผลหลายประการ อาทิ

1. กระแสโลกาภิวัตน์ ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป

2. ระบบราชการไทยมีปัญหาที่สำคัญคือ ความเสื่อมถอยของระบบราชการ และขาดธรรมาภิบาล ถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐเพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ก็จะทำให้ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย (บุญเกียรติ ภาวะเวกพันธุ์ และคณะ, 2560)

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว ถือเป็นหน่วยงานหลักของรัฐที่ใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบมากที่สุด แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐที่ดี จึงเป็นสิ่งที่สอดคล้องกับการให้ความสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว ที่มีความตั้งใจในการบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์การบริหารงานแบบมืออาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัด การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ ดังนั้น จึงให้ความสำคัญต่อการติดตามผลการดำเนินงานขององค์กร ผ่านการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามภารกิจต่าง ๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์และนำข้อค้นพบที่ได้มาปรับปรุงการบริหารงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

15. การประชุมสัมพันธข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อโครงการ
เยาวชนเยี่ยมเรือนจำ ประจำปีงบประมาณ 2563

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้อั่วสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปพัฒนาปรับปรุง
รูปแบบการให้บริการให้สอดคล้องตามความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้นทั้งในระยะสั้นและ
ระยะยาว
2. องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้อั่วสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปส่งเสริม
และสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ให้เกิดแรงจูงใจในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตการดำเนินงาน

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา
 - 1.1 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
เขาไม้อั่ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ต่อภารกิจหลัก จำนวน 5 ด้าน ได้แก่
 - 1.1.1 ภารกิจด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ
 - 1.1.2 ภารกิจด้านบริการจัดเก็บขยะ
 - 1.1.3 ภารกิจด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น
 - 1.1.4 ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษี
 - 1.1.5 ภารกิจด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
 - 1.2 การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ โครงการที่สอดคล้องกับ
ยุทธศาสตร์ของจังหวัด (โครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2563)
 - 1.3 การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการดีเด่น (โครงการเยาวชน
เยี่ยมเรือนจำ ประจำปีงบประมาณ 2563)
2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลเขาไม้อั่ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 คือ ประชาชนที่มารับบริการจาก
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้อั่วปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
3. ขอบเขตด้านเวลา

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
เขาไม้แก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีขอบเขตการดำเนินงาน ระหว่างวันที่ 1 -30 กันยายน
พ.ศ. 2563 รวมระยะเวลา 30 วัน

ตารางที่ 1-1 แผนการดำเนินงาน

กระบวนการ	เดือนกันยายน พ.ศ. 2563			
	1 - 7	8 - 11	12 - 13	23 - 30
1. ศึกษาข้อมูล แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	✓			
2. สร้างแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ/ ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม		✓		
3. ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการสำรวจจากประชาชน ที่มารับบริการ			✓	
4. ทำการวิเคราะห์และประเมินผลการสำรวจความพึง พอใจของผู้รับบริการ				✓
5. จัดทำรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ				✓

4. ขอบเขตด้านพื้นที่

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว มี
ขอบเขตด้านพื้นที่โดยเฉพาะพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว แยกภารกิจตาม
หน่วยงานที่กำหนด

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพศ หมายถึง สิ่งที่แสดงออกถึงตัวตนของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น ชาย และ
หญิง

อายุ หมายถึง อายุปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น (1) ต่ำกว่า 21 ปี
(2) 21-30 ปี (3) 31-40 ปี (4) 41-50 ปี (5) 51-60 ปี และ (6) 61 ปีขึ้นไป

สถานภาพ หมายถึง สถานภาพการสมรสของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น (1) โสด (2) สมรส และ (3) หย่าร้าง

ระดับการศึกษา หมายถึง คุณวุฒิทางการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น (1) ต่ำกว่าประถมศึกษา (2) ประถมศึกษา (3) มัธยมศึกษาตอนต้น (4) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. (5) อนุปริญญา/ ปวส. และ (6) ปริญญาตรีขึ้นไป

อาชีพ หมายถึง การทำกิจกรรม การทำงาน การประกอบอาชีพที่ไม่เป็นโทษต่อสังคมที่ก่อให้เกิดผลผลิตหรือรายได้ โดยอาศัยแรงงาน ความรู้ ทักษะ อุปกรณ์ วิธีการแตกต่างออกไป โดยแบ่งเป็น (1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ (2) ค่าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว (3) พนักงานบริษัท (4) เกษตรกรรม/ประมง (5) รับจ้าง และ (6) อื่น ๆ

รายได้ หมายถึง เงินแต่ละเดือนที่ได้รับจากการทำงาน ในอาชีพที่ทำในปัจจุบัน แบ่งเป็น (1) ต่ำกว่า 5,000 บาท (2) 5,001 – 10,000 บาท (3) 10,001 – 15,000 บาท (4) 15,001 – 20,000 บาท (5) 20,001 – 25,000 บาท และ (6) 25,000 บาท ขึ้นไป

ภารกิจหลัก 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) ภารกิจด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ (2) ภารกิจด้านบริการจัดเก็บขยะ (3) ภารกิจด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น (4) ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษี (5) ภารกิจด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

โครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดของเทศบาลตำบลหนองช้างซาก คือ โครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2563

โครงการดีเด่น คือ โครงการเยาวชนเยี่ยมเรือนจำ ประจำปีงบประมาณ 2563

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งสาระสำคัญ ดังนี้

- แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
- แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
- แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจ
- ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว
- งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

ความหมายของการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (นราธิป ศรีราม, 2557)

ประยูร กาญจนผล (2549) ได้ให้ความหมายของคำว่าบริการสาธารณะไว้ว่า บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุม ของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยฝ่ายปกครองหมายถึง ฝ่ายบริหาร ที่รวมถึงข้าราชการทุกส่วนกลาง ภูมิภาคและท้องถิ่น ที่มีหน้าที่จะต้องจัดทบริการสาธารณะให้แก่ ประชาชน โดยมีลักษณะดังนี้ 1. เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความควบคุมของรัฐ 2. มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน 3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินบริการสาธารณะ ย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้ เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่ง

กาลสมัย 4. ต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอ 5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

ปฐม มณีโรจน์ (2538) ได้ให้ความหมายของ การบริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากความหมาย ดังกล่าวนี้นี้สามารถ พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้บริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

วัง (Wang, 1986) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นตามที่ต้องการ การบริการมี 4 ปัจจัยสำคัญ คือ 1. การบริหาร (Management) 2. แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources) 3. ช่องทางในการให้บริการ (Channels) 4. ผู้รับบริการ (Client groups)

เทพศักดิ์ บุญยัตพันธุ์ (2536) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า การที่บุคคล กลุ่มคนหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนที่มีหน้าที่ในการส่งต่อความต้องการของประชาชน มีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ส่วน คือ 1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ 2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร 3. กระบวนการและกิจกรรม 4. ช่องทางการให้บริการ 5. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

การจัดบริการสาธารณะ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุนและเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2542) โดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณะสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการห้องน้ำสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้ายคือ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การ

ส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2550) เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ การบริการ หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจสนองความต้องการแก่ลูกค้า ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถแบ่งการบริการได้ ไม่แน่นอน ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ, 2552) การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible good) ของผู้ให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556) โดยองค์ประกอบที่สำคัญ คือ 1. กิจกรรมกระบวนการส่งมอบ (Delivery activity) หมายถึง การดำเนินการ หรือการ กระทำใด ๆ ของหน่วยให้บริการ อันเป็นผลให้ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการ 2. สินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible good) หมายถึง การบริการ ซึ่งเกิดจากกิจกรรมของ กระบวนการส่งมอบ ซึ่งได้แก่ คำปรึกษา การรับประกัน เป็นต้น 3. ความต้องการของผู้รับบริการ (Customer need and want) หมายถึง ความจำเป็นและ ปรารถนาของผู้รับบริการที่คาดหวังว่าจะได้จากการบริการนั้น ๆ 4. ความพึงพอใจ (Customer satisfaction) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการที่สามารถ ตอบสนองความต้องการ เป้าหมายของการให้บริการ

1. ความสะดวกในการขอรับบริการ
2. ความรวดเร็ว
3. ความถูกต้อง
4. ความครบถ้วน
5. ความเสมอภาค
6. ความเป็นธรรม
7. ความทั่วถึง
8. การประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย
9. ความพอใจ
10. ปริมาณเพียงพอ
11. โปร่งใส
12. ตรวจสอบได้
13. บริการหลากหลายให้เลือก
14. เป็นกันเอง

15. ไม่ซับซ้อน ไม่ยุ่งยาก

16. เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศและท้องถิ่น

หลักการการให้บริการ มณีรัตน์ แดงอ่อน (2551 อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต; 2559) ได้นำเสนอหลักการในการพัฒนาการบริการเชิงรุกจาก แนวคิดของชูวงศ์ ฉายะบุตร ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย

1.1 ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.3 ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ การพัฒนาการให้บริการให้มีความประสิทธิภาพและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น สามารถกระทำได้ 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีทักษะ มีความรู้ ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญและเชี่ยวชาญในงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการบริการให้น้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่สามารถเอื้ออำนวยให้กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัวและสามารถบริการได้อย่างรวดเร็ว

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรของความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก นอกจากนี้การบริการที่เสร็จสมบูรณ์ ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการสมควรจะได้รับ และควรให้คำแนะนำด้วยความพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วยความเต็มใจ

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก เนื่องจากผู้รับบริการบางส่วนยังมีทัศนคติไม่ดีต่อการบริการของรัฐ ซึ่งอาจมองว่าการติดต่อขอรับบริการจากราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสาร การทำความเข้าใจกัน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการปรับภาพลักษณ์ใหม่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และด้วยความเต็มใจ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และเปลี่ยนทัศนคติใหม่ให้ดีขึ้น ยอมรับฟัง ความคิดเห็น เหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้นและเต็มใจที่จะมารับบริการ นอกจากนี้

ความ กระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีความ สมบูรณ์ ส่งให้ผู้รับบริการมีความศรัทธาและเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น

5. ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นอีกเป้าหมายหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการในหน่วยงาน ราชการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อหรือรับบริการด้วยความ สุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นการบริการที่เกิดจากความรู้สึกภายใน (Service Mild) ซึ่งจะทำ ให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและหน่วยงานราชการ อันจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่ดี การสื่อสารที่ดี และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรและตัวบุคลากร รวมถึงภาพลักษณ์ที่เป็น องค์กรรวมของหน่วยงานราชการทั้งระบบ

6. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้อง ให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

6.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่ สมบูรณ์ ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคใน การ ให้บริการ

6.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้ เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะ ติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ ในพื้นที่ทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายาม ให้บริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรได้รับ การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับ ความสามารถ ของผู้รับบริการ

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร (Package service) เป็นการ พัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วน สมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติ และ ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความ ถูกต้องชอบ ธรรม สามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งการให้บริการและในการที่จะ ได้รับบริการจาก รัฐ

อำนาจ ตั้งเจริญชัย (2547) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี และมีคุณภาพ ต้องอาศัย เทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่าง การ ติดต่อ และหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร ทั้งผู้บริหารของ องค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการ เกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการให้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้า โดยมีหลักการพื้นฐานของ การบริการประกอบด้วย

1. ทำให้ผู้รับบริการพอใจและไม่เกิดความเครียดในการมารับบริการ
2. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยงานบริการนานเกินไป
3. อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการเดือดร้อน
4. สร้างบรรยากาศของหน่วยงานบริการให้น่ารื่นรมย์
5. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคย รู้จักสถานที่ และขั้นตอนทางการบริการ
6. เตรียมความสะดวกให้พร้อม เช่น ที่ถ่ายเอกสาร รับแลกเงิน รับเงินในรูปบัตรเครดิต

เป็นต้น

ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องมีคุณลักษณะที่ดีดังนี้

1. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
2. พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
3. ทำตนเป็นคนสุภาพ สง่าผ่าเผย
4. ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก
5. หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
6. แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
7. หลีกเลี่ยงการโต้แย้ง ขุนเฉียว ใส่อารมณ์ ต่อผู้มาขอรับบริการ
8. ยกให้ประชาชนเป็นผู้รับอยู่เสมอ
9. มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน
10. พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอ ทั้งบุคลิก การพูด และความรู้
11. หลีกเลี่ยงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี
12. แสดงให้ปรากฏชัดเจนว่ามีความสนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
13. ยกย่องผู้มาติดต่อขอรับบริการ

ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ

ความสำคัญของคุณภาพเกี่ยวกับการให้บริการ สามารถพิจารณาได้ทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556)

1. เชิงคุณภาพ ความสำคัญในเชิงคุณภาพประกอบด้วย

1.1 สร้างความพอใจและความจงรักภักดี การให้บริการอย่างมีคุณภาพย่อมทำให้ผู้ใช้บริการพอใจและรู้สึกพอใจต้องการมาใช้บริการในครั้งต่อไป ไม่ต้องการเปลี่ยนไปใช้บริการอื่น ที่ไม่คุ้นเคยในที่สุดย่อมเกิดความจงรักภักดี ซึ่งความพอใจและความจงรักภักดีจากผู้ใช้บริการจะยาก เต็มที่ในยุคที่มีบริการจากคู่แข่งให้เลือกมากมาย

- 1.2 การสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร มีผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพแล้ว

1.3 อิทธิพลต่อขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการ คุณภาพการให้บริการมีผลอย่างมากในขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการและเป็นพื้นฐานการบอกถึงความคุ้มค่าคือคุณภาพการให้บริการ

1.4 เป็นกลยุทธ์ถาวรแทนส่วนประสมทางการตลาดส่วนประสมทางการตลาด ไม่ว่าจะ เป็นผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่ายและ การส่งเสริมการตลาดล้วนไม่คงทนอาจคิด กลยุทธ์ หรือพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดใหม่ ๆ มาสู่ ตลาด หลักฐานอันหนึ่งที่ชัดเจน คือ ผลลัพธ์ในบริการธุรกิจหนึ่ง ๆ จะเหมือนกันหรือคล้ายกันมาก แต่สิ่งที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการมองเห็น ความแตกต่างได้ คือ คุณภาพการให้บริการซึ่งเกิดขึ้นจากพนักงาน ทุกคนที่มอบการบริการผ่าน กระบวนการบริการที่มีประสิทธิภาพภายใต้การสนับสนุนจากเทคโนโลยีที่ ทันสมัยทำให้การ บริการที่มีคุณภาพและได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน

2. เจริญปริมาณ

2.1 ลดค่าใช้จ่ายในการแก้ไขข้อผิดพลาด การที่ธุรกิจต้องมาตามแก้ไขข้อผิดพลาดจาก การบริการย่อมทำให้เสียค่าใช้จ่าย เสียเวลา เสียแรงงานพนักงานเจ้าหน้าที่ต้องมาตามแก้ไขและการ สูญเสียลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ดังนั้นการปรับปรุงธุรกิจเพื่อสร้างคุณภาพในการบริการย่อมช่วยลด ค่าใช้จ่ายและเวลาในการแก้ไขข้อผิดพลาด ในที่สุดอาจจะเกิดขึ้นซ้ำได้ นอกจากนี้การหาลูกค้าใหม่ จะ ใช้เงินมากกว่าการรักษาลูกค้าเก่าเอาไว้และเพื่อเป็นการชดเชยลูกค้าที่สูญเสียไป

2.2 เพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดให้องค์กร เมื่อผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในบริการ ที่จะได้รับแล้วว่าคุ้มค่าที่ตอบสนองความต้องการได้ย่อมทำให้ตัดสินใจได้ไม่ยาก การเพิ่มรายได้ และ ส่วนแบ่งตลาดและพอใจในบริการย่อมเป็นไปได้ไม่ยากนัก

การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ การพิจารณาคุณภาพการบริการ เป็นการพิจารณา คุณภาพ 5 ด้าน ด้วยกัน คือ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ, 2552)

1. คุณภาพด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ อาคารและสถานที่ เป็นต้น

2. คุณภาพขององค์กรหรือหน่วยงานที่ให้บริการ เช่น บุคลากร ภาวลักษณ์ของ หน่วยงาน เป็นต้น

3. คุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รวมถึงการ ปฏิสัมพันธ์ ระหว่างผู้รับบริการด้วยกันเอง

4. คุณภาพด้านสารสนเทศ เช่น ข้อมูลและประเภทสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการ ของผู้ใช้บริการที่มีความทันสมัย เป็นต้น

5. คุณภาพด้านเทคโนโลยี เช่น การนำระบบออนไลน์มาใช้ในรูปแบบของธุรกรรม อิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถเปิดบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นต้น

เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ องค์ประกอบส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ ดังนี้ (สมิต สัมภูกร, 2546)

1. รูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ ผู้รับบริการ ได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของการบริการดังกล่าวได้
2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ให้บริการจะคำนึง ถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่าตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่
4. ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้น
5. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความ สะดวกด้านเวลา สถานที่ ท่าทีที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการ ของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

ราชบัณฑิตสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ธงชัย สันติวงษ์ (2530) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจาก การได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอย่างดีหรือสมบูรณ์ที่สุด

หลุยส์ จาปาเทศ (2533) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข ซึ่งสังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก ความพึงพอใจจะลดความเครียดที่มีอยู่ แต่ถ้าเมื่อใดความพึงพอใจนั้นไม่สามารถบรรลุได้ ความพึงพอใจที่มีอยู่ก็ไม่มีเวลารอคอยที่นานออกไป อาจทำให้ความเครียดนั้นยิ่งเพิ่มขึ้นได้เสมอ หรือเรียกว่าอารมณ์สะสม และในทางตรงกันข้ามในหลาย ๆ คนที่มีความต้องการ วุฒิกาวจะเป็นตัวช่วยลดความเครียดได้เช่นกัน ทั้ง ๆ ที่เวลาผ่านไปจะเห็นได้ว่าเมื่อคนบรรลุความต้องการแล้ว ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ไม่ได้หมายความว่าเขาจะพอใจตลอดไป เมื่อเวลาผ่านไปสักระยะหนึ่งความพึงพอใจนั้นก็ลดลงหรือหมดความหมายไปในที่สุด

วิทย์ เทียงบุรณธรรม (2541) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ การทำให้พอใจ ความสนใจ ความสนใจ ความสนใจ ความสนใจ การชดเชย การไถ่บาป การแก้แค้น สิ่งที่ชดเชย จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอย่างดีหรือสมบูรณ์ที่สุด ความพึงพอใจจะลดความเครียดที่มีอยู่ได้ แต่ถ้าเมื่อใดความพึงพอใจนั้นไม่สามารถบรรลุได้ ความพึงพอใจที่มีอยู่ก็จะไม่มี และถ้าเวลาผ่านไปสักระยะหนึ่งความพึงพอใจที่มีอยู่นั้นจะลดลงหรือหมดความหมายไปในที่สุด

ลักษณะวรรณ พวงไผ่ (2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพของจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดจะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

แชปฟิน (Chaphin, 1998, p. 256 อ้างถึงใน ชูโชค ทิพย์โสทธิ, 2545, หน้า 23) กล่าวว่า ความพึงพอใจตามค าจ กัดความของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา หมายถึง เป็นความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุถึงจุดมุ่งหมายโดยมีแรงกระตุ้น

แม็คคอมิค (McComick, 1965 อ้างถึงใน กิตติยา เหมงค์, 2548, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ ซึ่งตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic needs) มีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความเหมาะสม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใด ๆ นั้น

มณี โพธิเสน (2543) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ยินดีหรือเจตคติที่ดีของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการตน ท ำให้เกิดความรู้สึกที่ดี ในสิ่งนั้น ๆ

มนตรี เียบแหลม (2536) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มี ต่อสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกเหล่านี้จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น ถ้าหากความต้องการหรือเป้าหมายนั้น ไม่ได้รับการตอบสนอง ซึ่งระดับความพอใจจะแตกต่างกัน ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยองค์ประกอบของ การบริการ

คอตเลอร์ (Kotler, 1993) ความพึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือประสิทธิภาพกับความคาดหวังของลูกค้าโดยลูกค้าได้รับบริการหรือสินค้าต่ำกว่าความคาดหวังจะเกิดความไม่พึงพอใจแต่ถ้าตรงกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจและถ้าสูงกว่าความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ

วัลภา ขายหา (2532) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ
สาธารณะว่า หมายถึง ระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะ
ของ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

มณีวรรณ ตันไทย (2533) ได้ให้ ความหมาย ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการ
ได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

จากความหมายของความพึงพอใจที่มีผู้ให้ไว้ตามกล่าวมาข้างต้น พอสรุปได้ว่าความพึง
พอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจ
ต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ปรารถนาให้
กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้น
ได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากน้อย
ขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่ง
เร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ
ความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ
และความศรัทธา เป็นต้น

ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

แจ่มจันทร์ ณ กาฬสินธุ์ (2542) เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการ
ขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกที่ดีและ
ประทับใจในการบริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตลอดจนผู้ปฏิบัติงาน
บริการ จึงเป็นเรื่องสำคัญเพราะความรู้ความเข้าใจเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการ
แข่งขันทางการตลาดเพื่อความก้าวหน้าและเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้
สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการรับ
บริการ ดังต่อไปนี้

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริการการบริการ และผู้ปฏิบัติงานการบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการ และการนำเสนอบริการที่ผู้ใช้บริการชอบเพราะ ข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณสมบัติของบริการที่ต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ผู้ใช้บริการปรารถนา สามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะ และรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้จริง

1.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ก็ย่อมส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ ต่อบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำ ๆ อีกต่อไป

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้วัดคุณภาพ และความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเครื่องจําเป็นที่ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ การแสดงความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติการบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการและส่งผลให้เกิดความสำเร็จในที่สุด

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเด็น

2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพ และตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ การดำเนินชีวิตที่ดีต้องพึ่งพาการบริการในหลาย ๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะบริการในหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และอาชีพงานบริการเป็นสิ่งสำคัญต่อการดำรงชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับ

ผู้ปฏิบัติงานบริการทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และ
ความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพ
มาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น ๆ ขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของ
ผู้ใช้บริการ และการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการต่อไป ทำให้อาชีพบริการ เป็นที่รู้จักมากขึ้น
ลักษณะความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการให้บริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการ ให้มีความเป็นไป
อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2539)

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อ
สิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการ
ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมี
ประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไป ในสถานการณ์ การบริการ
ก็ เช่นเดียวกับบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริหาร ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการ
บริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หาก
เป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อม
ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับ
จริง ในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของ การบริการนั้น
ไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์
ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากการ
โฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับ
บริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้
เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ หรือคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อ
ช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเป็นอย่างมาก
เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น กับสิ่งที่
คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นตามคาดหวัง ถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง กับความคาดหวังที่มี
ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงหรือ
ต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อนกับความคาดหวัง ดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะ
ชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยก็ได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก
แสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ มีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช, 2539)

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความ ต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่ บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ
2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้น ได้จากการได้ยีน ข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปใน ทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าวอันเป็น แรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการ บริการตามมาได้
3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญ ต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหาร การบริการที่วางนโยบาย การบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อม สามารถตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับ ผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึง ประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรม การบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึก ของการบริการ
4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของ การบริการมี อิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการ บริการเกี่ยวข้องกับการ ออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการ ให้สี สัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็น ส่วนต่างตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ จดหมาย ของจดหมาย เป็นต้น
5. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการ เป็นส่วนสำคัญใน การสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการ ระบบการบริการ ส่งผลให้ การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อ ความต้องการของประชาชนได้อย่าง ถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติใน การรับโอนสายในการติดต่อองค์การ ต่าง ๆ การประชุมทางโทรศัพท์ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

อดุลย์ จาตุรงคกุล (2543) อธิบายว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึง ความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ผู้รับบริการ ได้รับกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการในแต่ละสถานการณ์ของการบริการที่

เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนั้นสามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อม และเงื่อนไขในแต่ละครั้งได้ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีปัจจัย ที่สำคัญ ๆ

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่ลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์การบริการในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. ราคาบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการ ที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to pay) ของผู้รับบริการทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า จึงเป็นเรื่องที่สำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการ ได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญ ของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับ ผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้า เป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้า ต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อม และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้า มักจะชื่นชอบสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับ การออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายใน การแบ่งจัดสถานที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในการบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้า ได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow, 1954, อ้างใน รัตตัญญู เทียนปฐม, 2538)

มาสโลว์ เป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น มีสมมติฐานอยู่ 3

ประการคือ 1. มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาไม่มีการสิ้นสุด ตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่ 2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น จึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป 3. ความต้องการของคน มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญในเมื่อ ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา มาสโลว์ ได้แบ่งลำดับความ ต้องการของมนุษย์ ออกเป็น 5 ลำดับ คือ

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม อากาศ การพักผ่อน ความต้องการทางเพศ ความต้องการความอบอุ่น ต้องการขจัดความเจ็บป่วย และต้องการรักษาความสมดุลของร่างกาย ทุกคนต้องการสิ่งเหล่านี้ เหมือนกัน อาจแตกต่างกันเป็นรายบุคคล ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเพศ วัย และสถานการณ์ ฯลฯ ความต้องการ ปัจจัย 4 ดังกล่าวข้างต้น หากเพียงพอแล้ว มนุษย์จะพัฒนาในขั้นต่อไป

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety needs) เมื่อได้รับความพึงพอใจทางด้านร่างกายแล้ว มนุษย์จะพัฒนาไปสู่ขั้นที่สองคือ ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย สิ่งที่แสดงถึงความต้องการ ขั้นนี้คือ การที่มนุษย์ชอบอยู่อย่างสงบ มีระเบียบวินัย ไม่รุกรานผู้อื่น ความต้องการระดับนี้อาจแยกย่อยได้ดังนี้

ความมั่นคงในครอบครัว การมีบ้านแข็งแรงปลอดภัย มีความรักใคร่ปรองดองกันในครอบครัว

ความมั่นคงปลอดภัยในอาชีพ มีรายได้ยุติธรรม ไม่ถูกไล่ออก งานไม่เสี่ยงอันตราย ผู้บังคับบัญชาดีมีความยุติธรรม ฯลฯ

มีหลักประกันชีวิต เช่น มีผู้ดูแลเอาใจใส่ยามชรา ยามเจ็บไข้

3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and love need)

ความต้องการมีเพื่อน

ความต้องการการยอมรับจากกลุ่ม

ต้องการแสดงความคิดเห็นในกลุ่ม

ต้องการรักคนอื่นและได้รับความรักจากคนอื่น

ต้องการความรู้สึกว่าสังคมเป็นของตน

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง และความภาคภูมิใจ (Self-esteem need) ได้แก่

ต้องการยอมรับความคิดเห็นหรือข้อเสนอ

ต้องการเกียรติยศชื่อเสียงจากสังคม

ต้องการนับถือตนเอง มีความมั่นใจตนเอง ไม่ต้องพึ่งผู้อื่น

ต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น

ต้องการความมั่นใจในตนเอง และรู้สึกตนเองมีคุณค่า

5. ความต้องการตระหนักในตนเอง (self-actualization need) ได้แก่

ต้องการรู้จักตนเอง ยอมรับตนเอง เปิดใจรับฟังคำวิจารณ์โดยไม่โกรธ

ต้องการรู้จักแก้ไขตนเองในส่วนที่ยังบกพร่อง

ต้องการพัฒนาตนเอง พร้อมทั้งจะรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเกี่ยวกับตนเอง

ต้องการค้นพบความจริง พร้อมทั้งจะเปิดเผยตนเองโดยไม่มีการปกป้อง

ต้องการเป็นตัวของตัวเอง ประสบความสำเร็จด้วยตัวเอง

แนวคิดตามทฤษฎีของมาสโลว์ จึงเป็นแนวทางหนึ่งในการพัฒนานุคคลให้เป็นผู้มี

คุณธรรมจริยธรรม บุคคลที่พัฒนาถึงขั้นตระหนักในตนเอง (Self-actualization) เป็นบุคคลที่มี
จริยธรรม มีวินัยในตนเอง และมีบุคลิกภาพประชาธิปไตย การพัฒนาจากขั้นต้นไปสู่ขั้นต่อ ๆ ไป
นั้น ต้องอาศัยความ “พอ” ของบุคคล ซึ่งความพอนี้ นอกจากจะขึ้นกับสภาพทางกายแล้ว ยังขึ้นอยู่กับ
ความรู้สึกพอใจด้วย จึงมิได้หมายความว่าทุกคนจะต้องได้รับการสนองตอบความต้องการ
พื้นฐานเท่า ๆ กัน แต่เป็นไปตามลำดับขั้นเหมือน ๆ กัน

พรณี ช. เจนจิต (2538) ได้กล่าวถึงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของ
มาสโลว์ว่ามาสโลว์กำหนดความต้องการของมนุษย์จากขั้นต่ำสุดไปสู่ขั้นสูงสุดเป็น 7 ขั้น ด้วยกัน
โดยที่มนุษย์จะมีความต้องการในขั้นสูงต่อไป ถ้าความต้องการในขั้นต้น ๆ ได้รับการตอบสนอง
แล้ว

ลำดับ 7 ขั้นของความต้องการมีดังนี้

ความต้องการทางสุนทรีย์

ความต้องการที่จะรู้และเข้าใจ

ความต้องการที่จะตระหนักในความสามารถของตนเอง

ความต้องการการยอมรับและได้รับการยอมรับ

ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ

ความต้องการความปลอดภัย

ความต้องการทางด้านร่างกาย

ความต้องการทั้ง 7 ขั้น มาสโลว์แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 ความต้องการขั้นที่ 1 – 4 เรียกว่า “ความต้องการขั้นต่ำ”

กลุ่มที่ 2 ความต้องการขั้นที่ 5 - 7 เรียกว่า “ความต้องการขั้นสูง”

ซึ่งความต้องการของ 2 กลุ่ม มีความแตกต่างกัน ดังนี้

ความต้องการขั้นต่ำ

1. มนุษย์ทำทุกวิถีทางเพื่อให้สำเร็จหรือจัดความต้องการขั้นต่ำ เช่น เมื่อหิว ก็ต้องหาอาหารมากินเพื่อจัดความหิว
2. แรงจูงใจอันเนื่องมาจากความต้องการขั้นต่ำจะนำไปสู่การกระทำเพื่อลดความตึงเครียดต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อให้ร่างกายอยู่ในสภาพสมดุล เช่น คนที่ต้องการการยอมรับนับถือจะทำทุกสิ่งให้ได้มาซึ่งการยอมรับนับถือ ความมีชื่อเสียง
3. การที่มนุษย์สามารถสนองความต้องการขั้นต่ำ ทำให้หลีกเลี่ยงจากความทุกข์หรือความเจ็บป่วยได้ เช่นอากาศหนาว เราจะนอนไม่หลับจนกว่าจะได้เสื้อหรือผ้าห่มจึงจะนอนหลับ
4. การที่มนุษย์สามารถสนองความต้องการขั้นต่ำจะรู้สึกว่ามีพ้นจากความทุกข์ พ้นจากความกระวนกระวาย จะเกิดความรู้สึกว่าไม่ต้องการสิ่งใดอีกแล้วในขณะนั้น
5. การสนองความต้องการขั้นต่ำจะมีลักษณะเป็นครั้งคราว หรือเป็นเป็นเวลา และมีลักษณะที่ใช้หมดไปในแต่ละครั้ง
6. ความต้องการขั้นต่ำซึ่งต้องการการตอบสนอง จากปัจจัยภายนอกนั้นเป็นสิ่งที่ทุกคนมีประสบการณ์ร่วมกัน เช่น รู้ว่าความหิวเป็นเช่นไร หรือความต้องการความรัก การยอมรับจากกลุ่มเป็นอย่างไร
7. ความสนองต้องการขั้นต่ำ ซึ่งต้องการอาศัยปัจจัยภายนอกนั้น ส่วนใหญ่ผู้อื่นเป็นผู้สนองให้ ซึ่งจะทำให้คนเกิดความรู้สึกที่ต้องคอยพึ่งพาผู้อื่น ซึ่งจะนำความรู้สึกไม่เป็นตัวของตัวเองทำอะไรต้องคอยระมัดระวังการยอมรับของผู้อื่นคอยดูว่า ผู้อื่นจะคิดอย่างไรกับตน
8. คนที่มีลักษณะของความต้องการขั้นต่ำ ส่วนใหญ่จะเป็นคนที่คอยพึ่งพาผู้อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับบุคคลที่เห็นว่าจะสนองความต้องการให้ได้ ซึ่งจะกลายเป็นคนสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นในวงจำกัด ไม่สนใจที่จะสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลที่ไม่สามารถทำประโยชน์ให้ได้
9. คนที่มีลักษณะของความต้องการขั้นต่ำ มีแนวโน้มจะยึดตนเป็นศูนย์กลาง ไม่คอยคำนึงถึงปัญหา มักจะคำนึงถึงเรื่องส่วนตัว
10. คนที่มีลักษณะของความต้องการขั้นต่ำ จะช่วยตัวเองไม่ได้ ต้องคอยขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น เมื่อเข้าที่คับขันหรือประสบปัญหายุ่งยากต่างๆ

ความต้องการขั้นสูง

1. มนุษย์จะแสวงหาความพึงพอใจขั้นสูงสุด เช่น แสวงหาความรู้ หรือทำประโยชน์ให้สังคมโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน นอกจากความพึงพอใจ
2. แรงจูงใจที่เนื่องมาจากความต้องการขั้นสูง จะทำให้คนมีความสุขใจอยู่ได้แม้ในสภาพที่มีความตึงเครียด เช่น ทนได้แม้แต่คำนิทาว่าร้าย ไม่สะดุ้งสะเทือนเพราะตระหนักดีถึงความสามารถที่ตนจะทำประโยชน์ให้แก่สังคมเกินกว่าจะไปสนใจคำพูดของคนบางคนหรือคำพูดของคนบางกลุ่ม

3. การที่สามารถสนองความต้องการขั้นสูงได้ จะทำให้เกิดความสุข มีสุขภาพจิตดี เช่น คนที่มีความปรารถนาจะศึกษาค้นคว้าโดยมิได้มีสิ่งล่อใจอื่นใด จะมีความสุข ความอึดใจ มากกว่า การกระทำที่หวังสิ่งตอบแทน

4. การสนองความต้องการขั้นสูง จะนำไปสู่ความพึงพอใจและความปรารถนา จะแสวงหาความสุข ในขั้นต่อไป เช่นการแสวงหาโดยมิได้หวังสิ่งตอบแทนจะทำให้ผู้ที่แสวงหาเกิดความสุข ความพึงพอใจ โดยไม่มีที่สิ้นสุด

5. การสนองความต้องการขั้นสูง เป็นเรื่องต่อเนื่องกันไปไม่มีที่สิ้นสุด

6. ความต้องการขั้นสูง เป็นประสบการณ์เฉพาะตัว ทั้งนี้เพราะความแตกต่างระหว่างบุคคล เช่น บางคนฟังดนตรี หรือมองพระจันทร์แล้วเกิดความซาบซึ้งจนน้ำตาไหล ซึ่งเป็นความรู้สึกเกินกว่าจะบรรยายให้ผู้ใคร่รับทราบได้

7. การสนองความต้องการขั้นสูงนั้น แต่ละคนจะเป็นผู้สนองความต้องการให้กับตนเอง ซึ่งจะนำไปสู่การพึ่งตนเองหรือนำตนเองได้ เป็นตัวของตัวเอง ไม่ต้องวิตกกังวลว่าใครจะคิดอย่างไรกับตน ซึ่งสามารถทำงานได้เต็มที่

8. คนที่มีลักษณะของความต้องการขั้นสูง จะเป็นคนที่พึ่งตนเองได้ จะเป็นผู้สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับคนทั่วไป ไม่ใช่สร้างสัมพันธเฉพาะกับคนที่จะทำประโยชน์ให้เท่านั้น

9. คนที่มีลักษณะของความต้องการขั้นสูง จะเป็นคนคำนึงถึงปัญหามากกว่า ไม่ค่อยคำนึงถึงเรื่องส่วนตัว เป็นผู้ทำงานเพื่องาน มุ่งผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว

10. คนที่มีลักษณะของความต้องการขั้นสูง จะสามารถช่วยเหลือตนเองได้ดี แม้เมื่อเข้าที่คับขันทั้งนี้เพราะมีความเชื่อมั่นในตนเอง สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง

ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) ได้มีการพัฒนา โดยเฟรเดริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) ในปี ค.ศ. 1950-1959 และในช่วงแรกของปี ค.ศ. 1960-1969 (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2550) ซึ่งเสนอแนะว่าความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วย 2 แนวคิด คือ แนวคิดที่มีขอบเขตจากความพึงพอใจ (Satisfaction) ไปยังความไม่พึงพอใจ (No satisfaction) และการได้รับอิทธิพลจากปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) และแนวคิดที่มีขอบเขต จากความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) ไปยังการไม่มีความไม่พึงพอใจ (No dissatisfaction) และ ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยอนามัย (Hygiene factors) หรือกล่าวได้ว่า ทฤษฎี 2 ปัจจัย ประกอบด้วย 1. ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน และ 2. ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation factors or motivators) เป็นปัจจัยภายในหรือความต้องการภายในของบุคลากรที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจ ในการทำงาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นกลุ่มปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้

ผู้ปฏิบัติงาน ทำงานด้วยความพึงพอใจ และเป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ทัศนคติทางบวกและการจงใจที่แท้จริง ประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) คือ การที่สามารถทำงานได้สำเร็จ ทันทตามเป้าหมาย การมีส่วนร่วมในการทำงานของหน่วยงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น และเมื่องานสำเร็จก็เกิดความรู้สึกพอใจ ในความสำเร็จนั้น ได้แก่ การได้ใช้ความรู้ทางวิชาการในการปฏิบัติตามเป้าหมายที่คาดหวัง การเปิดโอกาสให้ตัดสินใจในการทำงานของตนเองได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

1.2 การได้รับการยอมรับ (Recognition) คือ การได้รับความยอมรับนับถือจากบุคคลรอบข้าง หรือได้รับการยกย่องชมเชยในความสามารถ รวมทั้งการให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใด ที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ ได้แก่ การยกย่องชมเชยภายในองค์กร ความภาคภูมิใจ ในอาชีพ การได้รับการยอมรับจากองค์กร การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และการมีเกียรติ ศักดิ์ศรีในอาชีพ เป็นต้น

1.3 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) หรือโอกาสในการเจริญเติบโต (Possibility of growth) คือ การมีโอกาสดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น การได้รับการเลื่อนขั้นเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ การมีโอกาสดำรงตำแหน่งที่ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือการได้รับการฝึกอบรม เป็นต้น

1.4 ลักษณะงานที่ทำ (Work itself) คือ ความน่าสนใจของงาน ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสำคัญ มีคุณค่า เป็นงานที่ใช้ความคิด มีความท้าทายความสามารถในการทำงาน ความมีอิสระในการทำงาน เป็นงานที่ตรงกับความถนัดและความรู้ที่ได้ศึกษามา เป็นต้น

1.5 ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ การได้มีโอกาสได้รับมอบหมายงานหรือมีส่วนร่วมในงานที่ได้รับมอบหมาย ไม่ควบคุมมากเกินไปจนขาดอิสระในการทำงาน ได้แก่ ความเหมาะสมของปริมาณงาน การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ และได้รับมอบหมายงานสำคัญ เป็นต้น

2. ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Maintenance or Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นเพียงสิ่งที่สกัดกั้นไม่ให้บุคลากรเกิดความไม่พอใจ แต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้ ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยพื้นฐาน ที่จำเป็นต้องได้รับการสนองตอบ เพราะถ้าไม่มีให้หรือให้ไม่เพียงพอ จะทำให้บุคลากรเกิดความไม่พึงพอใจ ในการทำงาน แต่ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่า ถ้าให้ปัจจัยเหล่านี้แล้ว จะทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจ ในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 10 ด้าน ได้แก่

2.1 นโยบายและการบริหารขององค์กร (Company policy and administration) คือ การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ นโยบาย การควบคุม ดูแล ระบบขั้นตอนของหน่วยงาน ข้อบังคับ วิธีการท างาน การจัดการ วิธีการ

บริหารงาน ขององค์กร มีการแบ่งงานไม่ซับซ้อน มีความเป็นธรรม มีการเขียนนโยบายที่ชัดเจน และมีการแจ้ง นโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง

2.2 การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล (Supervision) คือ ลักษณะการบังคับบัญชา ของหัวหน้างาน ความยุติธรรมในการแบ่งและกระจายงานของผู้บังคับบัญชา ความสามารถของ ผู้บังคับบัญชาในการบริหารงาน การให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา การสั่งงาน การมอบหมาย งาน มีความชัดเจน วิธีการดูแลควบคุมการปฏิบัติงาน การรับฟังข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะของ ผู้ใต้บังคับบัญชา การสอนงาน และความยุติธรรมในการมอบหมายงาน เป็นต้น

2.3 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Interpersonal relations with supervision) หมายถึง การติดต่อ ไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงาน ร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดีต่อกัน เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ และ การได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน

2.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relations with peers) หมายถึง การติดต่อ ไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงาน ร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ และการได้รับความช่วยเหลือ จากเพื่อนร่วมงาน

2.5 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal relations with subordinates) หมายถึง การติดต่อ ไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงาน ร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือและการได้รับความช่วยเหลือจากผู้ใต้บังคับบัญชา

2.6 ตำแหน่งงาน (Status) คือ อาชีพนั้น ๆ ต้องเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติ และศักดิ์ศรี มีความสำคัญของงานต่อองค์กร เป็นต้น

2.7 ความมั่นคงในการทำงาน (Job security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อ ความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของหน้าที่การงาน ความมั่นคง ภาพพจน์ ชื่อเสียง หรือขนาด ขององค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

2.8 ชีวิตส่วนตัว (Personal life) คือ ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับ จากการทํางานหรือหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพความเป็นอยู่ในปัจจุบัน ความสะดวก ในการเดินทางมาทำงาน

2.9 สภาพการทำงาน (Working conditions) คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ทำงาน เช่น ห้องทำงาน เสียง แสงสว่าง อุณหภูมิ การระบายอากาศ กลิ่น บรรยากาศในการทำงาน ชั่วโมง ในการทํางาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มี ผลกระทบ ต่อผู้ทำงานและเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงาน

2.10 ค่าตอบแทน (Compensations) และสวัสดิการ (Welfares) คือ ผลตอบแทน ที่องค์กรจ่ายให้แก่บุคลากรสำหรับการทำงานให้องค์กร ไม่ว่าจะเป็นในรูปของเงินเดือน ค่าจ้าง รวมทั้งการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานให้เหมาะสม การเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นไปอย่างเป็นธรรม เป็นที่พอใจของบุคลากร นอกจากนี้ ยังรวมถึงรางวัลที่ให้กับบุคลากรที่เป็นผลมาจากการทำงาน ในตำแหน่งต่าง ๆ ขององค์กร หรือเป็นผลตอบแทนชนิดใดชนิดหนึ่งซึ่งบุคลากรได้รับเพิ่มเติม นอกเหนือจากเงินเดือน ค่าจ้าง ได้แก่ สวัสดิการด้านสุขภาพและการประกันชีวิต วันหยุดพักผ่อน หรือ พักร้อน เงินช่วยค่าครองชีพ เงินโบนัส เป็นต้น

มิลเลทท์ (Millet, 1954 อ้างถึงใน นพคุณ ดิลกภากรณ์, 2546) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุปประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) มิลเลทท์ (Millet) เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการที่เป็นไป อย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุง คุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะ ทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

มณีวรรณ คั่นไทย (2533) ได้นิยามความพึงพอใจในการบริการว่าเป็นระดับความพึงพอใจที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ ผู้

ให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

พรพรรณ เกิดในมงคล (2542) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการในลักษณะดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

พิเชษฐ เดชอุดมศิริกุล (2542) ได้อธิบายความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎร หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. เวลาที่ใช้ในการให้บริการ
2. ความสะดวกของอาคารสถานที่
3. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความถูกต้องของเอกสาร

กิเชลลิ (Gishelly อ้างถึงใน ชัชวาล ปัทมทอง, 2540) กล่าวถึง องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมี 5 ประการคือ

1. ระดับอาชีพ (Occupation level) หากอาชีพนั้นอยู่ในสถานะสูง เป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พึงพอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น ๆ
2. สถานะทางสังคม (Social status) สภาพการทำงานต่าง ๆ ต้องอยู่ในสถานที่ที่เหมาะสมแก่สภาพของผู้ปฏิบัติงาน การรับตำแหน่งดีหรือการยกย่องจากผู้ร่วมงาน ที่จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น ๆ
3. อายุ (Age) ตามความเห็นของกิเชลลิ บอกว่า ผู้ที่มีอายุมากจะมีความ พึงพอใจใน การทำงานน้อยกว่าผู้ที่มีอายุน้อย โดยเฉพาะผู้ที่มีอายุระหว่าง 45 – 44 ปี
4. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน ได้แก่ รายได้ประจำ และรายได้พิเศษ
5. คุณภาพการปกครองบังคับบัญชา ได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างาน การเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของพนักงานซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจของงาน

เวอร์มา (Verma, 1986) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการ เข้าถึงบริการ และ เพนชานสกี และ โทมัส (Penchansky & Thomas, 1981) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการ ที่มีอยู่ กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ด้านการเดินทาง
3. ความสะดวก และ สิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ(Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับ ลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

เวเบอร์ (Weber, 1966) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้การบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

กุลธนะ ชนาพงศธร (2528) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์ และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอ หนึ่ง และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคน อื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกิน กว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ ปฏิบัติได้ ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจ ให้แก่ผู้ ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ และความต้องการ ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการซึ่งใน ที่นี้ได้หมายถึง การบริการที่ดี ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ให้บริการได้รับตอบสนองในสิ่งที่ ต้องการหรือบรรลุเป้าหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงไม่เกิดขึ้นหากความต้องการ หรือจุดหมายนั้น ไม่ได้รับการตอบสนอง

จากความหมายและทฤษฎีของความพึงพอใจที่ได้รวบรวมมานี้พอสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ และความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการซึ่งในที่นี้ได้หมายถึง การบริการที่ดี ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้บริการได้รับตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุเป้าหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง โดยต้องคำนึงถึงหลักในการสร้างความพึงพอใจ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว

1. สภาพทั่วไป

ตำบลเขาไม้แก้วอยู่ในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ได้รับการประกาศจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ห่างจากที่ว่าการอำเภอบางละมุง 20 กิโลเมตร ห่างจากศาลากลางจังหวัดชลบุรี 60 กิโลเมตร โดยมีพื้นที่ 98 ตารางกิโลเมตร 61,250 ไร่

ลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบสลับเนินเขาที่ไม่สูงมากนัก มีพื้นที่เกี่ยวข้องกับป่าสงวนแห่งชาติ “ป่าบางละมุง” มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลข้างเคียง ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลบ่อวิน อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลมาบยางพร อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลตะเคียนเตี้ยและตำบลโป่ง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลโป่ง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

2. ลักษณะสังคม

2.1 ประชากร

ณ เดือนกันยายน 2557 มีจำนวนทั้งสิ้น 6,251 คน แยกเป็นชาย 3,124 คน หญิง 3,127 คน ความหนาแน่นเฉลี่ย 62.24 คน/ ตารางกิโลเมตร ประชากรแฝงประมาณ 2,000 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2,492 ครัวเรือน

2.2 สถาบันและองค์กรทางศาสนา

2.2.1 วัดเขาไม้แก้ว

2.2.2 วัดสายสุคนธ์

2.3 การเมืองการปกครอง

จำนวนหมู่บ้าน 5 หมู่บ้าน ประกอบด้วย

ตารางที่ 2-1 หมู่บ้านและจำนวนประชากร

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชาย	หญิง
1	บ้านห้วยลึก	1,352	1,373
2	บ้านมาบเจริญ	377	393
3	บ้านเขาไม้แก้ว	247	270
4	บ้านห้วยไข่เน่า	567	545
5	บ้านภูไท	581	546
รวม		3,124	3,127

2.4 ศักยภาพของชุมชนและพื้นที่

สภาพภูมิประเทศและสภาพพื้นที่โดยทั่วไปเป็นที่ราบสลับเนินเขาไม่สูงมากนัก มีพื้นที่ป่าไม้คือ ป่าสงวนแห่งชาติ”ป่าบางละมุง” พื้นที่บางส่วนอยู่ในเขตปฏิรูปที่ดินเพื่อการเกษตรกรรม (สปก.) ดินเป็นดินร่วนปนทรายเหมาะกับการปลูกมันสำปะหลัง , สับปะรด เส้นทางคมนาคมในหมู่บ้านส่วนใหญ่เป็นถนนลูกรัง ทำให้การขนส่งผลผลิตด้านการเกษตรไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร ราษฎรตั้งบ้านเรือนอยู่ห่างไกลกันไม่รวมเป็นกลุ่ม ประกอบกับประชากรมีรายได้น้อยและมีการอพยพเคลื่อนย้ายประชากรต่างถิ่นเข้ามา ในตำบลเป็นจำนวนมาก ทำให้ส่งผลกระทบต่อการพัฒนา

3. ลักษณะเศรษฐกิจ

3.1 อาชีพหลัก

รับจ้าง	ร้อยละ 40
เกษตรกรรม	ร้อยละ 45
ค้าขาย	ร้อยละ 5
ธุรกิจส่วนตัว	ร้อยละ 5
อื่น ๆ	ร้อยละ 5

3.2 พืชเศรษฐกิจที่สำคัญ

มันสำปะหลัง	7,625 ไร่
สับปะรด	6,700 ไร่

3.3 พื้นที่ทำการเกษตร 29,570 ไร่

พืชไร่ 14,325 ไร่

ไม้ผล, ไม้ยืนต้น 14,390 ไร่

พืชผัก 855 ไร่

รายได้เฉลี่ยของครัวเรือน 42,000 บาท/ครัวเรือน/ปี

3.4 อุตสาหกรรม

บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

บริษัท บริดจสโตนเทคโนโลยีไฟเบอร์ จำกัด

บริษัท วิวัฒนาการคอนสตรัคชั่น ซัพพลาย แอนด์ เรลเทล

บริษัท สุทธิพลชีสเต็ม จำกัด

บริษัท ไม้แก้วเคหภัณฑ์

บริษัท ทีเทรเซอร์ โซลคิง จำกัด

บริษัท อินเตอร์เนชั่นแนล ซัพพลายเชอร์วิส (ไทยแลนด์) จำกัด

บริษัท กนกเฟอร์นิเจอร์ แอนด์ เดคคอเรชั่น จำกัด

บริษัท ไทยอาร์ค คอนสตรัคชั่น จำกัด

บริษัท พรแม่ คอนสตรัคชั่น แอเรนเทล จำกัด

บริษัท เจ เจ คอยล์ ซีสเต็ม จำกัด

บริษัท แอดเดพท์ เทคโนโลยี จำกัด

บริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเต็ม จำกัด

บริษัท ชินไท่ จำกัด

บริษัท อีไลฟ์ ไฟร์บอล โพร จำกัด

ห้างหุ้นส่วน นิติจินดากรุป

ห้างหุ้นส่วน จำกัด เขาไม้แก้วบริการ

3.5 ผลิตภัณฑ์โครงการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์

สับประรดกวน

น้ำพริกแกง

3.6 การท่องเที่ยว

อ่างเก็บน้ำห้วยลึก/ สวนป่าเชิงอนุรักษ์

สนามกอล์ฟพญาคันทรี่คลับ

สนามกอล์ฟ ปาริชาติ อินเตอร์เนชั่นแนล กอล์ฟ ลิงค์

4. ลักษณะทรัพยากร

4.1 ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ป่าสงวนแห่งชาติ “ป่าบางละมุง”	พื้นที่ประมาณ	11,993	ไร่
สวนป่าเชิงอนุรักษ์ (ม.1)	พื้นที่ประมาณ	10	ไร่
อ่างเก็บน้ำห้วยลึก (ม.1)	พื้นที่ประมาณ	59	ไร่

ที่สาธารณประโยชน์ 10 แปลง (670 ไร่ 3 งาน 38 ตารางวา)

4.2 แหล่งน้ำตามธรรมชาติ

ห้วยมาบข่าหวาน	หมู่ที่	2
ห้วยลั่น	หมู่ที่	3
ห้วยมาบหวายโสม	หมู่ที่	4
ห้วยภูไท	หมู่ที่	5

5. ลักษณะโครงสร้างพื้นฐาน

5.1 การคมนาคม

ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 331

ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 36

ถนนลาดยาง	11	สาย
ถนนคอนกรีต	10	สาย
ถนนลูกรัง	19	สาย
สะพาน	14	แห่ง

การเดินทางของประชาชนส่วนใหญ่ใช้รถยนต์และรถจักรยานยนต์ส่วนตัว

และมีรถประจำทางวิ่งผ่านบางหมู่บ้าน

5.2 ไฟฟ้า

ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครบทั้ง 5 หมู่บ้าน

5.3 ประปา

ประปาหมู่บ้าน 4 แห่ง (ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 สองแห่งให้บริการ หมู่ 1,3 ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 ให้บริการ หมู่ 1,2 ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 และหมู่ที่ 5)

5.4 โทรศัพท์

หมู่ที่ 1	เต็มพื้นที่
หมู่ที่ 2,3,4	บางพื้นที่
หมู่ที่ 5	ไม่มี

5.4 แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

อ่างเก็บน้ำ	2	แห่ง
สระน้ำ	4	แห่ง
ฝายน้ำล้น	18	แห่ง
บ่อน้ำบาดาล	32	แห่ง
บ่อน้ำตื้น	40	แห่ง
ถังเก็บน้ำ คสล.	3	แห่ง
ฝ.30 - 33	12	แห่ง

5.5 สถาบันและองค์กรทางศาสนา

วัดเขาไม้แก้ว

วัดสายสุคนธ์

5.6 สาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเขาไม้แก้ว 1 แห่ง

ร้านขายยาแผนปัจจุบัน 2 แห่ง

สนามกีฬา/ลานกีฬา 11 แห่ง

5.7 การรักษาความสงบเรียบร้อย

ที่พักสายตรวจประจำตำบล 1 แห่ง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชนะดา วีระพันธ์ (2554) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขาไม้แก้ว อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อ พิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการ ให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความ รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต (2559) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ และการสร้างความสัมพันธ์ของ คนในชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหาร ส่วนตำบลคลองคู มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบล คลองคู และเพื่อศึกษาการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการที่พักอาศัย หรือสถานที่ตั้งของ หน่วยงานอยู่ภายในเขตบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองคู จำนวน 370 คน เครื่องมือที่ ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง วัยกลางคน ช่วงปลาย (46-60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา หรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท ระดับ ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 4 งาน ได้แก่ งานบริการด้านโยธา และการขอ อนุญาต ปลูกสร้างอาคาร งานบริการด้านเทศกิจและป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการ ด้าน รายได้และภาษี และงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์) ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของ ระดับ ความพึงพอใจเท่ากับ 86.50 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุด เรียงตามลำดับ คือ งานบริการด้านรายได้และภาษี งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี่ยงชีฟ ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์) งานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร และงาน บริการด้านเทศกิจ และป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุด เรียงตามลำดับ คือ ขั้นตอนการให้บริการ สิ่ง อำนวยความสะดวก ช่องทางการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์ (2552) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบล และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็น ประชาชนใน เขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยองจำนวน 350 คน พบว่าระดับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวมอยู่ใน ระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการ ส่งเสริมการศึกษา ด้านสาธารณสุข ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม ด้านสังคม สงเคราะห์ และลำดับสุดท้าย ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้าน เพศ อายุ รายได้ สถานภาพสมรส การดำรงตำแหน่งทางสังคมในอดีตหรือปัจจุบันและความรู้ความ

เข้าใจ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการศึกษา อาชีพ การเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม การรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างกัน จะมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัญหาอุปสรรคต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ประชาชนประมาณหนึ่งในสามไม่พอใจในการเก็บภาษีรายได้ที่ซับซ้อน รองลงมาขั้นตอนการติดต่อที่ยุ่งยากซับซ้อนเกิดความล่าช้าในการติดต่องานแก่ผู้มารับบริการควรให้บริการกับผู้มารับบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ควรมีการจัดระบบการให้บริการโดยแยกการติดต่องานออกเป็นประเภทหรือฝ่ายให้เห็นชัดเจนให้ผู้มาใช้บริการทราบถึงระบบการให้บริการงาน ด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจนและสม่ำเสมอ

มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัด กาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานบริการกองคลัง งานบริการกองช่าง งานบริการกองสวัสดิการสังคม และงานบริการสำนักทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละ งานใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้รับบริการในงาน ทั้ง 4 งาน จำนวน 1,067 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบมาตรา ส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูล เชิงคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 หากจำแนกตามลำดับงาน พบว่า งานบริการกองคลัง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 รองลงมา คือ งานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 รองลงมา คือ งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 และ งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40

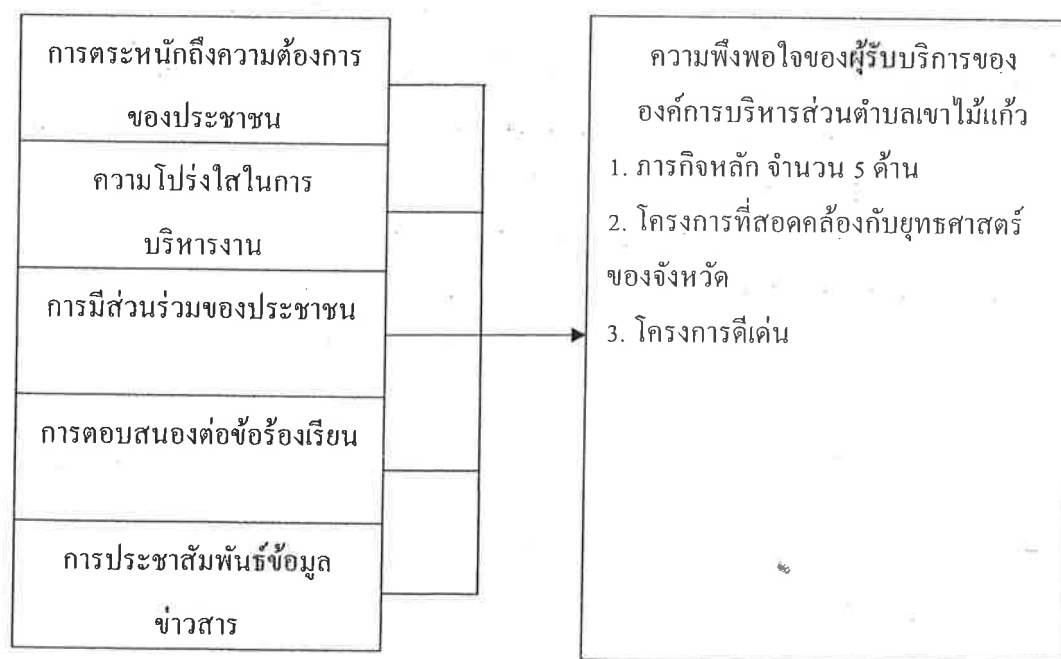
ปภาณวิน ศิริรวม (2555) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางสมบูรณ์ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก การวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางสมบูรณ์ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก ครั้งนี้ มี

วัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางสมบูรณ์ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก และเพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางสมบูรณ์ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก โดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางสมบูรณ์ จำนวน 363 คน ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.98 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศหญิงจำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 53.4 เป็นเพศชาย จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 46.6 ส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 มีการศึกษาระดับ ประถมศึกษาจำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 มีอาชีพเกษตรกร/ ประมงจำนวน 145 คนคิดเป็น ร้อยละ 40.0 มีรายได้ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท/ เดือน จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4 และส่วนใหญ่มีอาชีพเรื่องราวจ้างทุกข์จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางสมบูรณ์ใน ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และมีความพึงพอใจรายด้าน เรียงตามลำดับ ดังนี้ อันดับหนึ่งความพึงพอใจของประชาชน ต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางสมบูรณ์ ในภาพรวม ปีที่ผ่านมา อยู่ในระดับพอใจมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 อันดับสอง ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 อันดับสาม ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 อันดับสี่ ความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับพอใจมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 สำหรับปัญหาอุปสรรคในการบริการ พบว่ามีขั้นตอนในปฏิบัติราชการหลายขั้นตอนทำให้บริการล่าช้า เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการบริการ ที่ตั้งหมู่บ้าน มีระยะทางไกลเส้นทางการจราจร ไม่สะดวกบางครัวเรือนไม่มีน้ำประปา และไฟฟ้าใช้ รวมถึง สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ ไม่เพียงพอต่อการบริการ เช่น คอมพิวเตอร์ สำหรับบริการประชาชน และอินเทอร์เน็ต ชุมชนเป็นต้น

สุกานดา วิสิทธิ์กาศ (2554) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมือง บ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี 2. เพื่อเปรียบเทียบ ความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จำแนก ตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่เทศบาล ระยะทางจากบ้านถึงเทศบาล จำนวนครั้งที่มารับบริการจากเทศบาล กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชน ผู้มารับบริการจากเทศบาลเมืองบ้านบึง จำนวน 391 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ หากำร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ค่า t และค่า F ผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย และมีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีสถานภาพสมรส มี การศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ระหว่าง 10,001- 15,000 บาท ไม่มีความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ เทศบาล 8 มีระยะทางจากบ้านถึงเทศบาลเมืองบ้านบึง มีระยะทางมากกว่า 6 กิโลเมตร และมารับ บริการจากเทศบาลเมืองบ้านบึง 2 ครั้งต่อปี ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของ เทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ใน ภาพรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับ ก่อนข้างมาก การเปรียบเทียบความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมือง บ้านบึง จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับ การศึกษา อาชีพ รายได้ ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ เทศบาล ระยะทางจากบ้านถึงเทศบาล จำนวน ครั้งที่มาใช้บริการจากเทศบาล พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่เทศบาล จำนวนครั้ง ที่มารับบริการจากเทศบาล มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มี ระยะทางจากบ้านถึงเทศบาลแตกต่างกันมี ความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ได้ดำเนินการศึกษาตามลำดับขั้นตอนต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรคำนวณของยามานะ (Yamane, 1973) ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ .05 วิธีการคำนวณ ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{6,251}{1 + 6,251(0.05)^2}$$

$$n = 375.94347$$

$$n = 376 \text{ คน}$$

$$n = \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง}$$

$$N = \text{ขนาดของประชากรที่ใช้ในการวิจัย}$$

$$e = \text{ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 0.05}$$

ดังนั้น จากการคำนวณด้วยสูตรดังกล่าวแล้ว พบว่า จะต้องทำการสำรวจตัวอย่างในการวิจัยอย่างน้อย 376 ตัวอย่าง โดยผู้วิจัยจะทำการเก็บแบบสอบถามจริง จำนวน 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นมาเพื่อทดสอบกลุ่มตัวอย่าง โดยจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัย เนื้อหาจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรที่ศึกษา เป็นคำถามที่ออกแบบ โดยสอบถามข้อมูลทั่วไปของประชาชนจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา

สถานภาพ อาชีพ และรายได้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะคัดเลือกคำตอบเพียงข้อเดียวเท่านั้น ที่ตรงกับคุณลักษณะของตน

ส่วนที่ 2 แบบวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว โดยสร้างมาตรวัดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเนื้อหาครอบคลุมภารกิจทั้งหมด 5 ด้าน โครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัด และโครงการดีเด่น จำนวน 2 โครงการ รวมทั้งศึกษาการให้บริการทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการตระหนักถึงความต้องการของประชาชน ด้านความโปร่งใสในการบริหารงาน ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน และด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ตามมาตรวัดแบบ ลิเคิร์ต (Likert's scale) ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ตอนที่ 3 แบบวัดระดับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว โดยสร้างมาตรวัดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเนื้อหาครอบคลุม ปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่ การตระหนักถึงความต้องการของประชาชน ความโปร่งใสในการบริหารงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ตามมาตรวัดแบบ ลิเคิร์ต (Likert's scale) ดังนี้

ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ ของประชาชนในการเข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว

วิธีการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยามปฏิบัติการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามขึ้นตามกรอบข้อมูลที่ต้องการศึกษา โดยใช้คำจำกัดความ หรือนิยามปฏิบัติการ ตามตัวแปรที่กำหนดไว้ เป็นหลักในการสร้างคำถามต่าง ๆ ให้ครอบคลุมตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด เพื่อให้แบบสอบถามสามารถวัดได้ในสิ่งที่ต้องการจะวัด
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญซึ่งประกอบไปด้วยคณะกรรมการ และหัวหน้างานทุก งานที่รับการประเมิน ได้ตรวจสอบและแก้ไขแบบสอบถามให้ตรงกับภารกิจหลักที่ให้บริการประชาชน
4. ปรับแก้แบบสอบถามตามที่คณะกรรมการ และหัวหน้างาน เสนอแนะ ก่อนลงพื้นที่เพื่อเก็บ รวบรวมข้อมูลจากประชาชน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว ดำเนินการเก็บข้อมูล ดังนี้

1. ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยทำการแจกให้กับประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้อั่ว
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่ จะเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ ข้อมูลภายในระยะเวลาที่กำหนดในสัญญา

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติในการใช้วิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งได้เลือกใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบตาราง พร้อมกับการพรรณนาประกอบ

เกณฑ์การให้คะแนนเป็นมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน 5	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
ระดับคะแนน 4	หมายถึง	พึงพอใจมาก
ระดับคะแนน 3	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
ระดับคะแนน 2	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
ระดับคะแนน 1	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

ใช้เกณฑ์และแปลความหมายอยู่ในรูปแบบของคะแนนเฉลี่ยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80\end{aligned}$$

ดังนั้น เกณฑ์การให้คะแนนระดับความคิดเห็น มีดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง พึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง พึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) เป็นสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้วิจัยฯ ใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุ (multiple regression analysis) เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลเขาไม้แก้ว ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการหลัก จำนวน 5 ด้าน

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อโครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร ประจำปี

งบประมาณ 2563

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อโครงการเยาวชนเยี่ยมเรือนจำ ประจำปีงบประมาณ 2563

ส่วนที่ 5 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน

ส่วนที่ 6 สรุปค่าเฉลี่ย และร้อยละของความพึงพอใจ

ส่วนที่ 7 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

นำเสนอจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ผลการวิเคราะห์
เป็นดังนี้

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	189	47.30
หญิง	211	52.70
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4-1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง
จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.70 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.30

ตารางที่ 4-2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 21 ปี	8	2
21 – 30 ปี	74	18.40
31 – 40 ปี	103	25.80
41 – 50 ปี	72	18
51 – 60 ปี	79	19.80
61 ปีขึ้นไป	64	16
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4-2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 31 – 40 ปี โดยมีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.80 รองลงมาคืออายุ 51 – 60 ปีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.80 และอายุ ต่ำกว่า 21 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2

ตารางที่ 4-3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	167	41.80
สมรส	215	53.80
หย่าร้าง	18	4.40
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4-3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพ สมรส จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.80 รองลงมาคือ โสด จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.80 และสถานภาพหย่าร้าง มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.40

ตารางที่ 4-4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษา	56	14
ประถมศึกษา	66	16.50
มัธยมศึกษาตอนต้น	37	9.2
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช	147	36.8
อนุปริญญา/ ปวส.	54	13.5
ปริญญาตรีขึ้นไป	40	10
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4-4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับ การศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80 รองลงมาคือ ประถมศึกษา จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 และระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มี จำนวนน้อยที่สุด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2

ตารางที่ 4-5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	10	2.40
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	139	34.80
พนักงานบริษัท	95	23.80
เกษตรกรรวม/ ประมง	55	13.70
รับจ้าง	89	22.30
อื่น ๆ	12	3
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4-5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพ ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.80 รองลงมาคือ พนักงานบริษัท จำนวน 95

คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 และอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.40

ตารางที่ 4-6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	86	21.50
5,001 – 10,000 บาท	106	26.50
10,001 – 15,000 บาท	91	22.70
15,001 – 20,000 บาท	105	26.30
20,001 – 25,000 บาท	4	1
25,000 บาท ขึ้นไป	8	2
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4-6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 รองลงมาคือ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 และรายได้ 20,001 – 25,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการกิจหลัก จำนวน 5 ด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามระดับความพึงพอใจต่อการกิจหลัก จำนวน 5 ด้าน ดังนี้

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อภารกิจหลัก จำนวน 5 ด้าน
ในภาพรวม ($n = 400$)

ความพึงพอใจต่อภารกิจหลัก จำนวน 5 ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ
1. ภารกิจด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ	4.80	0.40	มากที่สุด	4
2. ภารกิจด้านบริการจัดเก็บขยะ	4.83	0.32	มากที่สุด	1
3. ภารกิจด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น	4.80	0.38	มากที่สุด	4
4. ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษี	4.82	0.35	มากที่สุด	2
5. ภารกิจด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	4.81	0.46	มากที่สุด	3
รวม	4.81	0.34	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4-7 พบว่า การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อภารกิจหลักจำนวน 5 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$, $SD = 0.34$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ภารกิจด้านบริการจัดเก็บขยะ ($\bar{X} = 4.83$, $SD = 0.32$) รองลงมาคือภารกิจด้านการจัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 4.82$, $SD = 0.35$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ภารกิจด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ ($\bar{X} = 4.80$, $SD = 0.40$) และภารกิจด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น ($\bar{X} = 4.80$, $SD = 0.38$)

ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการกิจหลัก จำนวน 5 ด้าน
การกิจด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ (n = 400)

การกิจด้านการจ่าย เบี้ยยังชีพ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	แปล	
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			ความ หมาย	ลำดับ
1. ขั้นตอนการ ให้บริการมีความ ถูกต้อง รวดเร็ว	335 (83.7)	52 (13)	12 (3)	1 (0.3)	0 (0)	4.80	0.48	มาก ที่สุด	2
2. มีการจัด กระบวนการ ประสานงานด้าน การบริการภายใน และมีช่องทางรับฟัง ความคิดเห็น	335 (83.8)	43 (10.8)	22 (5.5)	0 (0)	0 (0)	4.78	0.53	มาก ที่สุด	3
3. เจ้าหน้าที่มีความ เข้าใจในการ ปฏิบัติงาน และ กระตือรือร้นในการ ให้บริการด้วยความ เอาใจใส่	347 (86.7)	45 (11.3)	8 (2)	0 (0)	0 (0)	4.85	0.41	มาก ที่สุด	1
4. เครื่องมือ รวมถึง สิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกมีความ เหมาะสม	330 (82.5)	42 (10.5)	28 (7)	0 (0)	0 (0)	4.76	0.57	มาก ที่สุด	4
รวม						4.80	0.40	มาก ที่สุด	

จากตารางที่ 4-8 พบว่า ความพึงพอใจต่อการกิจหลัก จำนวน 5 ด้าน การกิจด้านการจ่าย
เบี้ยยังชีพ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในการ
ปฏิบัติงาน และกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.85$, $SD = 0.41$) รองลงมา
คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.80$, $SD = 0.48$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด
คือ เครื่องมือ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกสะดวกมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.76$, $SD = 0.57$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการบริการหลัก จำนวน 5 ด้าน
การบริการด้านบริการจัดเก็บขยะ (n = 400)

การบริการด้านบริการ จัดเก็บขยะ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	แปล ความ หมาย	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ขั้นตอนการ ให้บริการมีความ ถูกต้อง รวดเร็ว	342 (85.5)	44 (11)	14 (3.5)	0 (0)	0 (0)	4.82	0.47	มาก ที่สุด	3
2. มีการจัด กระบวนการ ประสานงานด้าน การบริการภายใน และมีช่องทางรับฟัง ความคิดเห็น	351 (87.7)	35 (8.8)	14 (3.5)	0 (0)	0 (0)	4.84	0.45	มาก ที่สุด	2
3. เจ้าหน้าที่มีความ เข้าใจในการ ปฏิบัติงาน และ กระตือรือร้นในการ ให้บริการด้วยความ เอาใจใส่	337 (84.2)	39 (9.8)	24 (6)	0 (0)	0 (0)	4.78	0.54	มาก ที่สุด	4
4. เครื่องมือ รวมถึง สิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกมีความ เหมาะสม	354 (88.5)	40 (10)	6 (1.5)	0 (0)	0 (0)	4.87	0.38	มาก ที่สุด	1
รวม						4.83	0.32	มาก ที่สุด	

จากตารางที่ 4-9 พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการหลัก จำนวน 5 ด้าน การบริการด้านบริการจัดเก็บขยะ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เครื่องมือ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวก มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.87$, $SD = 0.38$) รองลงมาคือ มีการจัดกระบวนการประสานงานด้านการบริการภายใน และมีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ($\bar{X} = 4.84$, $SD = 0.45$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.78$, $SD = 0.54$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อภารกิจหลัก จำนวน 5 ด้าน
ภารกิจด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น (n = 400)

ภารกิจด้านการมี ส่วนร่วมของ ประชาชนในการ พัฒนาท้องถิ่น	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	แปล ความ หมาย	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ขั้นตอนการ ให้บริการมีความ ถูกต้อง รวดเร็ว	328 (82)	46 (11.5)	26 (6.5)	0 (0)	0 (0)	4.76	0.56	มาก	4
2. มีการจัด กระบวนการ ประสานงานด้าน การบริการภายใน และมีช่องทางรับฟัง ความคิดเห็น	340 (85)	46 (11.5)	14 (3.5)	0 (0)	0 (0)	4.82	0.47	มาก	2
3. เจ้าหน้าที่มีความ เข้าใจในการ ปฏิบัติงาน และ กระตือรือร้นในการ ให้บริการด้วยความ เอาใจใส่	356 (89)	35 (8.7)	9 (2.3)	0 (0)	0 (0)	4.87	0.40	มากที่สุด	1
4. เครื่องมือ รวมถึง สิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกมีความ เหมาะสม	327 (81.7)	58 (14.5)	15 (3.8)	0 (0)	0 (0)	4.78	0.50	มาก	3
รวม						4.80	0.38	มาก	

จากตารางที่ 4-10 พบว่า ความพึงพอใจต่อภารกิจหลัก จำนวน 5 ด้าน ภารกิจด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.87$, $SD = 0.40$) รองลงมาคือ มีการจัดกระบวนการประสานงานด้านการบริการภายใน และมีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ($\bar{X} = 4.82$, $SD = 0.47$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.76$, $SD = 0.56$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อภารกิจหลัก จำนวน 5 ด้าน
ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษี (n = 400)

ภารกิจด้านการ จัดเก็บภาษี	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	แปล	
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			ความ หมาย	ลำดับ
1. ขั้นตอนการ ให้บริการมีความ ถูกต้อง รวดเร็ว	337 (84.2)	39 (9.8)	24 (6)	0 (0)	0 (0)	4.78	0.54	มาก ที่สุด	3
2. มีการจัด กระบวนการ ประสานงานด้าน การบริการภายใน และมีช่องทางรับฟัง ความคิดเห็น	357 (89.2)	30 (7.5)	13 (3.3)	0 (0)	0 (0)	4.86	0.43	มาก ที่สุด	2
3. เจ้าหน้าที่มีความ เข้าใจในการ ปฏิบัติงาน และ กระตือรือร้นในการ ให้บริการด้วยความ เอาใจใส่	356 (89)	35 (8.7)	9 (2.3)	0 (0)	0 (0)	4.87	0.40	มาก ที่สุด	1
4. เครื่องมือ รวมถึง สิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกมีความ เหมาะสม	336 (84)	40 (10)	19 (4.7)	5 (1.3)	0 (0)	4.77	0.59	มาก ที่สุด	4
รวม						4.82	0.35	มาก ที่สุด	

จากตารางที่ 4-11 พบว่า ความพึงพอใจต่อภารกิจหลัก จำนวน 5 ด้าน ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.87$, $SD = 0.40$) รองลงมา คือ มีการจัดกระบวนการประสานงานด้านการบริการภายใน และมีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ($\bar{X} = 4.86$, $SD = 0.43$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เครื่องมือ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.77$, $SD = 0.59$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อภารกิจหลัก จำนวน 5 ด้าน
ภารกิจด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (n = 400)

ภารกิจด้านการ พัฒนาโครงสร้าง พื้นฐาน	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	แปล	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			ความหมาย	ลำดับ
1. ขั้นตอนการ ให้บริการมีความ ถูกต้อง รวดเร็ว	346 (86.4)	27 (6.8)	27 (6.8)	0 (0)	0 (0)	4.80	0.55	มากที่สุด	3
2. มีการจัด กระบวนการ ประสานงานด้าน การบริการภายใน และมีช่องทางรับฟัง ความคิดเห็น	341 (85.2)	33 (8.3)	26 (6.5)	0 (0)	0 (0)	4.79	0.55	มากที่สุด	4
3. เจ้าหน้าที่มีความ เข้าใจในการ ปฏิบัติงาน และ กระตือรือร้นในการ ให้บริการด้วยความ เอาใจใส่	350 (87.4)	35 (8.8)	14 (3.5)	1 (0.3)	0 (0)	4.84	0.47	มากที่สุด	1
4. เครื่องมือ รวมถึง สิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกมีความ เหมาะสม	349 (87.2)	33 (8.3)	17 (4.2)	1 (0.3)	0 (0)	4.83	0.49	มากที่สุด	2
รวม						4.81	0.46	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4-12 พบว่า ความพึงพอใจต่อภารกิจหลัก จำนวน 5 ด้าน ภารกิจด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.84$, $SD = 0.47$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีการจัดกระบวนการประสานงานด้านการบริการภายใน และมีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ($\bar{X} = 4.79$, $SD = 0.55$)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อโครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร ประจำปี งบประมาณ 2563

ตารางที่ 4-13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อ โครงการคัดแยกขยะ
รีไซเคิลแบบครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2563 (n = 400)

ความพึงพอใจต่อ โครงการคัดแยกขยะ รีไซเคิลแบบครบ วงจร ประจำปี งบประมาณ 2563	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	แปล ความ หมาย	ลำดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ขั้นตอนการ ให้บริการมีความ ถูกต้อง รวดเร็ว	362 (90.4)	29 (7.3)	9 (2.3)	0 (0)	0 (0)	4.88	0.39	มาก ที่สุด	2
2. มีการจัด กระบวนการ ประสานงานด้าน การบริการภายใน และมีช่องทางรับฟัง ความคิดเห็น	363 (90.7)	32 (8)	5 (1.3)	0 (0)	0 (0)	4.90	0.35	มาก ที่สุด	1
3. เจ้าหน้าที่มีความ เข้าใจในการ ปฏิบัติงาน และ กระตือรือร้นในการ ให้บริการด้วยความ เอาใจใส่	341 (85.2)	33 (8.2)	25 (6.3)	1 (0.3)	0 (0)	4.79	0.56	มาก ที่สุด	4
4. เครื่องมือ รวมถึง สิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกมีความ เหมาะสม	347 (86.7)	28 (7)	23 (5.8)	2 (0.5)	0 (0)	4.80	0.55	มาก	3
รวม						4.84	0.36	มาก ที่สุด	

จากตารางที่ 4-13 พบว่า ความพึงพอใจต่อโครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2563 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการจัดกระบวนการประสานงานด้านการบริการภายใน และมีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ($\bar{X} = 4.90$, $SD = 0.35$) รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.88$, $SD = 0.39$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.79$, $SD = 0.56$)

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อโครงการเยาวชนเยี่ยมเรือนจำ ประจำปีงบประมาณ 2563

ตารางที่ 4-14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อโครงการเยาวชนเยี่ยม
เรือนจำ ประจำปีงบประมาณ 2563 (n = 400)

ความพึงพอใจต่อ โครงการเยาวชน เยี่ยมเรือนจำ ประจำปีงบประมาณ 2563	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	แปล ความ หมาย	ลำดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ขั้นตอนการ ให้บริการมีความ ถูกต้อง รวดเร็ว	345 (86.2)	29 (7.3)	26 (6.5)	0 (0)	0 (0)	4.80	0.54	มาก	2
2. มีการจัด กระบวนการ ประสานงานด้าน การบริการภายใน และมีช่องทางรับฟัง ความคิดเห็น	351 (87.7)	29 (7.3)	20 (5)	0 (0)	0 (0)	4.83	0.49	มาก	1
3. เจ้าหน้าที่มีความ เข้าใจในการ ปฏิบัติงาน และ กระตือรือร้นในการ ให้บริการด้วยความ เอาใจใส่	346 (86.5)	30 (7.5)	23 (5.7)	1 (0.3)	0 (0)	4.80	0.54	มาก	2
4. เครื่องมือ รวมถึง สิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกมีความ เหมาะสม	346 (86.5)	26 (6.5)	25 (6.2)	3 (0.8)	0 (0)	4.79	0.58	มาก	4
รวม						4.80	0.49	มาก	

จากตารางที่ 4-14 พบว่า ความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อโครงการเยาวชนเยี่ยม
เรือนจำ ประจำปีงบประมาณ 2563 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการจัด
กระบวนการประสานงานด้านการบริการภายใน และมีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ($\bar{X} = 4.83$, SD
= 0.49) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เครื่องมือ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.79$, SD = 0.58)

ส่วนที่ 5 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน

ตารางที่ 4-15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน
(n = 400)

พึงพอใจของ ประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	แปล ความ หมาย	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. องค์การบริหาร ส่วนตำบลเขาไม้แก้วมี ความตระหนักถึง ความต้องการของท่าน และประชาชนในพื้นที่	344 (86)	25 (6.3)	31 (7.7)	0 (0)	0 (0)	4.78	0.57	มาก ที่สุด	5
2. องค์การบริหาร ส่วนตำบลเขาไม้แก้วมี ความโปร่งใสในการ บริหารงาน	344 (86)	34 (8.5)	22 (5.5)	0 (0)	0 (0)	4.81	0.52	มาก ที่สุด	1
3. องค์การบริหาร ส่วนตำบลเขาไม้แก้ว เปิดโอกาสให้ ประชาชนเข้าไปมี ส่วนร่วมในกิจกรรม ต่าง ๆ	347 (86.7)	30 (7.5)	23 (5.8)	0 (0)	0 (0)	4.81	0.52	มาก ที่สุด	1
4. องค์การบริหาร ส่วนตำบลเขาไม้แก้วมี การตอบสนอง ต่อข้อ ร้องเรียนของ ประชาชนอย่าง รวดเร็ว	350 (87.5)	22 (5.5)	28 (7)	0 (0)	0 (0)	4.81	0.55	มาก ที่สุด	1

ตารางที่ 4-15 (ต่อ)

พึงพอใจของ ประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	แปล ความ หมาย	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
5. องค์การบริหาร ส่วนตำบลเขาไม้แก้วมี การประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับ ทราบ	345 (86.2)	29 (7.3)	26 (6.5)	0 (0)	0 (0)	4.80	0.54	มาก ที่สุด	4
รวม						4.80	0.50	มาก ที่สุด	

จากตารางที่ 4-15 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้วมีความโปร่งใสในการบริหารงาน ($\bar{X} = 4.81$, $SD = 0.52$) องค์การบริหาร ส่วนตำบลเขาไม้แก้วเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.81$, $SD = 0.52$) และ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้วมีการตอบสนอง ต่อข้อร้องเรียนของประชาชนอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.81$, $SD = 0.55$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้วมีความตระหนักถึงความต้องการของท่าน และประชาชนในพื้นที่ ($\bar{X} = 4.78$, $SD = 0.57$)

ส่วนที่ 6 สรุปค่าเฉลี่ย และร้อยละของความพึงพอใจ

ตารางที่ 4-16 ค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจต่อภารกิจหลัก จำนวน 5 ด้าน (n = 400)

ภารกิจหลัก 5 ด้าน	$\bar{X}$	ร้อยละ
1. ภารกิจด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ	4.80	96
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว	4.80	96
1.2 มีการจัดกระบวนการประสานงานด้านการบริการภายใน และมีช่องทางรับฟังความคิดเห็น	4.78	95.6
1.3 เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความเอาใจใส่	4.85	97
1.4 เครื่องมือ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม	4.76	95.2
2. ภารกิจด้านบริการจัดเก็บขยะ	4.83	96.6
2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว	4.82	96.4
2.2 มีการจัดกระบวนการประสานงานด้านการบริการภายใน และมีช่องทางรับฟังความคิดเห็น	4.84	96.8
2.3 เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความเอาใจใส่	4.78	95.6
2.4 เครื่องมือ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม	4.87	97.4
3. ภารกิจด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น	4.80	96
3.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว	4.76	95.2
3.2 มีการจัดกระบวนการประสานงานด้านการบริการภายใน และมีช่องทางรับฟังความคิดเห็น	4.82	96.4
3.3 เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความเอาใจใส่	4.87	97.4
3.4 เครื่องมือ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม	4.78	95.6

ตารางที่ 4-16 (ต่อ)

ภารกิจหลัก 5 ด้าน	$\bar{X}$	ร้อยละ
4. ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษี	4.82	96.4
4.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว	4.78	95.6
4.2 มีการจัดกระบวนการประสานงานด้านการบริการภายใน และมีช่องทางรับฟังความคิดเห็น	4.86	97.2
4.3 เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความเอาใจใส่	4.87	97.4
4.4 เครื่องมือ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม	4.77	95.4
5. ภารกิจด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	4.81	96.2
5.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว	4.80	96
5.2 มีการจัดกระบวนการประสานงานด้านการบริการภายใน และมีช่องทางรับฟังความคิดเห็น	4.79	95.8
5.3 เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความเอาใจใส่	4.84	96.8
5.4 เครื่องมือ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม	4.83	96.6
รวม	4.81	96.2

ตารางที่ 4-17 ค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจต่อโครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร
ประจำปีงบประมาณ 2563

โครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2563	$\bar{X}$	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว	4.88	97.6
2. มีการจัดกระบวนการประสานงานด้านการบริการภายใน และมีช่องทางรับฟังความคิดเห็น	4.90	98
3. เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความเอาใจใส่	4.79	95.8
4. เครื่องมือ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม	4.80	96
รวม	4.84	96.8

ตารางที่ 4-18 ค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจต่อโครงการเยาวชนเยี่ยมเรือนจำ
ประจำปีงบประมาณ 2563

โครงการเยาวชนเยี่ยมเรือนจำ ประจำปีงบประมาณ 2563	$\bar{X}$	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว	4.80	96
2. มีการจัดกระบวนการประสานงานด้านการบริการภายใน และมีช่องทาง รับฟังความคิดเห็น	4.83	96.6
3. เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และกระตือรือร้นในการ ให้บริการด้วยความเอาใจใส่	4.80	96
4. เครื่องมือ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม	4.79	95.8
รวม	4.80	96

ส่วนที่ 7 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอผลการทดสอบสมมติฐาน โดยแบ่งการทดสอบออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในภารกิจหลัก 5 ด้าน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในโครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2563 และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในโครงการเยาวชนเยี่ยมเรือนจำ ประจำปีงบประมาณ 2563

คำอธิบายตัวแปร

MM = ภารกิจหลัก 5 ด้าน

WR = โครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2563

YP = โครงการเยาวชนเยี่ยมเรือนจำ ประจำปีงบประมาณ 2563

WT = การตระหนักถึงความต้องการของประชาชน

TC = ความโปร่งใสในการบริหารงาน

PT = การมีส่วนร่วมของประชาชน

RN = การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

PR = การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในภารกิจหลัก 5 ด้าน

การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในภารกิจหลัก 5 ด้าน เป็นการศึกษาอิทธิพลของตัวแปรอิสระจำนวน 5 ตัวแปร ประกอบด้วย การตระหนักถึงความต้องการของประชาชน (WT) ความโปร่งใสในการบริหารงาน (TC) การมีส่วนร่วมของประชาชน (PT) การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน (RN) และ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร (PR) ซึ่งผลการวิเคราะห์ปรากฏรายละเอียดในตารางที่ 4-19 และตารางที่ 4-20

ตารางที่ 4-19 ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ในด้านภารกิจหลัก 5 ด้าน

ตัวแปร	MM	WT	TC	PT	RN	PR
MM	-	.849***	.810***	.806***	.784***	.809***
WT		-	.798***	.832***	.829***	.742***
TC			-	.832***	.806***	.719***
PT				-	.869***	.729***
RN					-	.707***
PR						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4-19 แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ซึ่งตัวแปรการตระหนักถึงความต้องการของประชาชน (WT) มีความสัมพันธ์กับภารกิจหลัก 5 ด้าน (MM) มากที่สุด ($r = .849$) ดังนั้น ตัวแปรนี้จะถูกนำไปสู่สมการเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ TC PR PT และ RN ตามลำดับ

ตารางที่ 4-20 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ด้านภารกิจหลัก 5 ด้าน

ตัวแปร	B	SYP.	β	t	Sig
Error					
Model 1					
ค่าคงที่	2.372	.077		30.919	.000
WT	.510	.016	.849	32.020	.000
R = 0.849, R ² = 0.720, SYP. Error = 0.182, F = 1025.263, Sig = 0.000					
Model 2					
ค่าคงที่	2.008	.073		27.420	.000
WT	.332	.021	.553	16.184	.000
PR	.253	.022	.399	11.676	.000
R = 0.890, R ² = 0.792, SYP. Error = 0.157, F = 136.324, Sig = 0.000					
Model 3					
ค่าคงที่	1.848	.074		25.088	.000
WT	.243	.024	.405	10.266	.000
PR	.208	.022	.328	9.592	.000
TC	.167	.025	.252	6.628	.000
R = 0.901, R ² = 0.813, SYP. Error = 0.149, F = 43.927, Sig = 0.000					
Model 4					
ค่าคงที่	1.821	.075		24.399	.000
WT	.221	.026	.368	8.466	.000
PR	.201	.022	.316	9.142	.000
TC	.142	.028	.214	5.038	.000
PT	.060	.030	.091	1.991	.047
R = 0.902, R ² = 0.814, SYP. Error = 0.149, F = 3.962, Sig = 0.047					

จากตารางที่ 4-20 พบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของประชาชนต่อภารกิจหลัก 5 ด้าน ประกอบด้วย การตระหนักถึงความต้องการของประชาชน (WT) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร (PR) ความโปร่งใสในการบริหารงาน (TC) และการมีส่วนร่วมของ

ประชาชน (PT) โดยตัวแปรการตระหนักถึงความต้องการของประชาชน (WT) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการกิจหลัก 5 ด้าน (MM) มากที่สุด ($\beta = .368$) รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ($\beta = .316$) ความโปร่งใสในการบริหารงาน ($\beta = .214$) และการมีส่วนร่วมของประชาชน ($\beta = .091$) โดยทั้งสี่ตัวแปรสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ร้อยละ 81.40 ($R^2 = 0.814$) ในขณะที่ตัวแปร การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน (RN) ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการกิจหลัก 5 ด้าน (MM) แต่อย่างใด

เมื่อนำมาเขียนในรูปแบบของสมการที่ใช้ค่าสัมประสิทธิ์ปรับมาตรฐาน (Standardized coefficients) ปรากฏรายละเอียด ดังนี้

$$MM = 0.368WT + 0.316PR + 0.214TC + 0.091PT$$

จากสมการ สามารถอธิบายได้ว่า ความต้องการของประชาชน (WT) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร (PR) การตระหนักถึงความโปร่งใสในการบริหารงาน (TC) และการมีส่วนร่วมของประชาชน (PT) คือ สาเหตุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการกิจหลัก 5 ด้าน กล่าวคือ หากการตระหนักถึงความต้องการของประชาชนเพิ่มขึ้น 1 หน่วยมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการกิจหลัก 5 ด้าน จะเพิ่มขึ้น 0.368 หน่วยมาตรฐาน หากมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเพิ่มขึ้น 1 หน่วยมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการกิจหลัก 5 ด้าน จะเพิ่มขึ้น 0.316 หน่วยมาตรฐาน หากมีความโปร่งใสในการบริหารงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วยมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการกิจหลัก 5 ด้าน จะเพิ่มขึ้น 0.214 หน่วยมาตรฐาน และหากมีการมีส่วนร่วมของประชาชนเพิ่มขึ้น 1 หน่วยมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการกิจหลัก 5 ด้าน จะเพิ่มขึ้น 0.091 หน่วยมาตรฐาน

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในโครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2563

การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจใน โครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2563 (WR) เป็นการศึกษาอิทธิพลของตัวแปรอิสระจำนวน 5 ตัวแปร ประกอบด้วย การตระหนักถึงความต้องการของประชาชน (WT) ความโปร่งใสในการบริหารงาน (TC) การมีส่วนร่วมของประชาชน (PT) การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน (RN) และ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร (PR) ซึ่งผลการวิเคราะห์ปรากฏรายละเอียดในตารางที่ 4-21 และ ตารางที่ 4-22

ตารางที่ 4-21 ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ในด้าน โครงการคัดแยกขยะรีไซเคิล
แบบครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2563

ตัวแปร	WR	WT	TC	PT	RN	PR
WR	-	.790***	.762***	.723***	.706***	.764***
WT		-	.798***	.832***	.829***	.742 ***
TC			-	.832***	.806***	.719***
PT				-	.869***	.729 ***
RN					-	.707***
PR						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4-21 แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ซึ่ง ตัวแปรการตระหนักถึงความต้องการของประชาชน (WT) มีความสัมพันธ์กับโครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2563 (WR) มากที่สุด ($r = .790$) ดังนั้น ตัวแปรนี้จะถูกนำไปสู่สมการเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ PR, TC, PT และ RN ตามลำดับ

ตารางที่ 4-22 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ด้านโครงการคัดแยกขยะรีไซเคิล
แบบครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2563

ตัวแปร	B	SYP. Error	β	t	Sig
Model 1					
ค่าคงที่	2.427	.094		25.701	.000
WT	.505	.020	.790	25.730	.000
R = 0.790, R ² = 0.625, SYP. Error = 0.224, F = 662.035, Sig = 0.000					
Model 2					
ค่าคงที่	2.044	.094		21.695	.000
WT	.317	.026	.497	12.011	.000
PR	.267	.028	.396	9.567	.000
R = 0.834, R ² = 0.695, SYP. Error = 0.202, F = 91.533, Sig = 0.000					
Model 3					
ค่าคงที่	1.877	.097		19.441	.000
WT	.224	.031	.351	7.224	.000
PR	.220	.028	.326	7.732	.000
TC	.174	.033	.247	5.275	.000
R = 0.846, R ² = 0.715, SYP. Error = 0.195, F = 27.828, Sig = 0.000					

จากตารางที่ 4-22 พบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2563 (WR) ประกอบด้วย การตระหนักถึงความต้องการของประชาชน (WT) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร (PR) ความโปร่งใสในการบริหารงาน (TC) โดยตัวแปรการตระหนักถึงความต้องการของประชาชน (WT) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อโครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2563 (WR) มากที่สุด ($\beta = .351$) รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ($\beta = .326$) และความโปร่งใสในการบริหารงาน ($\beta = .247$) โดยทั้งสามตัวแปรสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ร้อยละ 71.50 ($R^2 = 0.715$) ในขณะที่ตัวแปร การมีส่วนร่วมของประชาชน (PT) และการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน (RN) ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในโครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2563 (WR) แต่อย่างใด

เมื่อนำมาเขียนในรูปแบบของสมการที่ใช้ค่าสัมประสิทธิ์ปรับมาตรฐาน (Standardized coefficients) ปรากฏรายละเอียด ดังนี้

$$WR = 0.351WT + 0.326PR + 0.247TC$$

จากสมการ สามารถอธิบายได้ว่า การตระหนักถึงความต้องการของประชาชน (WT) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร (PR) และความโปร่งใสในการบริหารงาน (TC) คือ สาเหตุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2563 (WR) กล่าวคือ หากมีการตระหนักถึงความต้องการของประชาชนเพิ่มขึ้น 1 หน่วยมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2563 จะเพิ่มขึ้น 0.351 หน่วยมาตรฐาน หากมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเพิ่มขึ้น 1 หน่วยมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2563 จะเพิ่มขึ้น 0.326 หน่วยมาตรฐาน และหากมีความโปร่งใสในการบริหารงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วยมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2563 จะเพิ่มขึ้น 0.247 หน่วยมาตรฐาน

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในโครงการเยาวชนเยี่ยมเรือนจำ ประจำปีงบประมาณ 2563

การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในโครงการเยาวชนเยี่ยมเรือนจำ ประจำปีงบประมาณ 2563 (YP) เป็นการศึกษาอิทธิพลของตัวแปรอิสระจำนวน 5 ตัวแปร ประกอบด้วย การตระหนักถึงความต้องการของประชาชน (WT) ความโปร่งใสในการบริหารงาน (TC) การมีส่วนร่วมของประชาชน (PT) การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน (RN) และ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร (PR) ซึ่งผลการวิเคราะห์ปรากฏรายละเอียดในตารางที่ 4-23 และตารางที่ 4-24

ตารางที่ 4-23 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ในด้านโครงการเยาวชนเยี่ยมเรือนจำ
ประจำปีงบประมาณ 2563

ตัวแปร	YP	WT	TC	PT	RN	PR
YP	-	.799***	.753***	.754***	.754***	.793***
WT		-	.798***	.832***	.829***	.742***
TC			-	.832***	.806***	.719***
PT				-	.869***	.729***
RN					-	.707***
PR						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4-23 แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ซึ่งตัวแปรการตระหนักถึงความต้องการของประชาชน (WT) มีความสัมพันธ์กับโครงการเยาวชนเยี่ยมเรือนจำ ประจำปีงบประมาณ 2563 (YP) มากที่สุด ($r = .799$) ดังนั้น ตัวแปรนี้จะถูกนำไปสู่สมการเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ PR, PT, RN และ TC ตามลำดับ

ตารางที่ 4-24 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน โครงการเยาวชนเยี่ยมเรือนจำ
ประจำปีงบประมาณ 2563

ตัวแปร	B	SYP. Error	β	t	Sig
Model 1					
ค่าคงที่	1.534	.124		-12.331	.000
WT	.684	.026	.799	26.463	.000
R = 0.799, R ² = 0.638, SYP. Error = 0.295, F = 700.298, Sig = 0.000					
Model 2					
ค่าคงที่	.954	.119		7.988	.000
WT	.400	.033	.468	11.954	.000
PR	.403	.035	.446	11.400	.000
R = 0.853, R ² = 0.727, SYP. Error = 0.256, F = 129.970, Sig = 0.000					
Model 3					
ค่าคงที่	.791	.124		6.372	.000
WT	.310	.040	.362	7.755	.000
PR	.357	.037	.395	9.773	.000
TC	.170	.042	.180	4.004	.000
R = 0.859, R ² = 0.738, SYP. Error = 0.251, F = 16.030, Sig = 0.000					
Model 4					
ค่าคงที่	.754	.125		6.056	.000
WT	.263	.045	.308	5.905	.000
PR	.347	.037	.383	9.448	.000
TC	.130	.046	.138	2.846	.005
RN	.104	.046	.117	2.280	.023
R = 0.861, R ² = 0.741, SYP. Error = 0.250, F = 5.199, Sig = 0.023					

จากตารางที่ 4-24 พบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของประชาชนต่อ
โครงการเยาวชนเยี่ยมเรือนจำ ประจำปีงบประมาณ 2563 (YP) ประกอบด้วย การตระหนักถึงความ

ต้องการของประชาชน (WT) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร (PR) ความโปร่งใสในการบริหารงาน (TC) และการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน (RN) โดยตัวแปรทั้งสี่ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการเยาวชนเยี่ยมเรือนจำ ประจำปีงบประมาณ 2563 (YP) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เท่ากับ

จากตารางที่ 4-24 พบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการเยาวชนเยี่ยมเรือนจำ ประจำปีงบประมาณ 2563 (YP) ประกอบด้วย การตระหนักถึงความต้องการของประชาชน (WT) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร (PR) และความโปร่งใสในการบริหารงาน (TC) และการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน (RN) โดยตัวแปรการตระหนักถึงความต้องการของประชาชน (WT) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อโครงการเยาวชนเยี่ยมเรือนจำ ประจำปีงบประมาณ 2563 (YP) มากที่สุด ($\beta = .308$) รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ($\beta = .383$) และความโปร่งใสในการบริหารงาน ($\beta = .138$) และการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน ($\beta = .117$) โดยทั้งสี่ตัวแปรสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ร้อยละ 74.10 ($R^2 = 0.741$) ในขณะที่ตัวแปร การมีส่วนร่วมของประชาชน (PT) ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในโครงการเยาวชนเยี่ยมเรือนจำ ประจำปีงบประมาณ 2563 (YP) แต่อย่างใด

เมื่อนำมาเขียนในรูปแบบของสมการที่ใช้ค่าสัมประสิทธิ์ปรับมาตรฐาน (Standardized coefficients) ปรากฏรายละเอียด ดังนี้

$$YP = 0.308WT + 0.383PR + 0.138TC + 0.117RN$$

จากสมการ สามารถอธิบายได้ว่า การตระหนักถึงความต้องการของประชาชน (WT) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร (PR) ความโปร่งใสในการบริหารงาน (TC) และการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน (RN) คือสาเหตุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการเยาวชนเยี่ยมเรือนจำ ประจำปีงบประมาณ 2563 (YP) กล่าวคือ หากมีการตระหนักถึงความต้องการของประชาชนเพิ่มขึ้น 1 หน่วยมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการเยาวชนเยี่ยมเรือนจำ ประจำปีงบประมาณ 2563 จะเพิ่มขึ้น 0.308 หน่วยมาตรฐาน หากมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเพิ่มขึ้น 1 หน่วยมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการเยาวชนเยี่ยมเรือนจำ ประจำปีงบประมาณ 2563 จะเพิ่มขึ้น 0.383 หน่วยมาตรฐาน หากมีความโปร่งใสในการบริหารงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วยมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการเยาวชนเยี่ยมเรือนจำ ประจำปีงบประมาณ 2563 จะเพิ่มขึ้น 0.138 หน่วยมาตรฐาน และหากมีการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนเพิ่มขึ้น 1 หน่วยมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการเยาวชนเยี่ยมเรือนจำ ประจำปีงบประมาณ 2563 จะเพิ่มขึ้น 0.117 หน่วยมาตรฐาน

ตารางที่ 4-25 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. การตระหนักถึงความต้องการของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว	เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย
2. ความโปร่งใสในการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว	เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย
3. การมีส่วนร่วมของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว	เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย
4. การตอบสนองต่อข้อร้องเรียนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว	ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย
5. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว	เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย
6. การตระหนักถึงความต้องการของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อโครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2563	เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย
7. ความโปร่งใสในการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อโครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2563	เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย
8. การมีส่วนร่วมของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อโครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2563	ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย
9. การตอบสนองต่อข้อร้องเรียนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อโครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2563	ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย
10. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อโครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2563	เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 4-25 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้	ผลการทดสอบสมมติฐาน
11. การตระหนักถึงความต้องการของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อโครงการเยาวชนเยี่ยมเรือนจำ ประจำปีงบประมาณ 2563	เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย
12. ความโปร่งใสในการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อโครงการเยาวชนเยี่ยมเรือนจำ ประจำปีงบประมาณ 2563	เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย
13. การมีส่วนร่วมของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อโครงการเยาวชนเยี่ยมเรือนจำ ประจำปีงบประมาณ 2563	ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย
14. การตอบสนองต่อข้อร้องเรียนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อโครงการเยาวชนเยี่ยมเรือนจำ ประจำปีงบประมาณ 2563	เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย
15. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อโครงการเยาวชนเยี่ยมเรือนจำ ประจำปีงบประมาณ 2563	เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

จากตารางที่ 4 -25 พบว่า การตระหนักถึงความต้องการของประชาชน ความโปร่งใสในการบริหารงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้อั่ว นอกจากนั้น การตระหนักถึงความต้องการของประชาชน ความโปร่งใสในการบริหาร และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อ โครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2563 ในขณะเดียวกัน การตระหนักถึงความต้องการของประชาชน ความโปร่งใสในการบริหารงาน การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารก็มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อโครงการเยาวชนเยี่ยมเรือนจำ ประจำปีงบประมาณ 2563

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยคือ ประชากรที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามแบ่งออก 5 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการหลัก จำนวน 5 ด้าน

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อโครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2563

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อโครงการเยาวชนเยี่ยมเรือนจำ ประจำปีงบประมาณ 2563

ส่วนที่ 5 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) และสถิติอนุมาน (Inferential statistic)

สรุปผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.70 มีอายุ 31 – 40 ปี มากที่สุด คือร้อยละ 25.80 สถานภาพสมรส มากที่สุด ร้อยละ 53.80 มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. มากที่สุด ร้อยละ 36.80 มีอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว มากที่สุด ร้อยละ 34.80 และรายได้ 5,001 – 10,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 26.50

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ สรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ด้านการบริการหลัก จำนวน 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การบริการจัดเก็บขยะ รองลงมาคือ การบริการจัดการจัดเก็บภาษี การบริการด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

ภารกิจด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ และภารกิจด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นตามลำดับ

1.1 ด้านภารกิจด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เครื่องมือ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม

1.2 ด้านภารกิจด้านบริการจัดเก็บขยะ พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เครื่องมือ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม รองลงมาคือ มีการจัดกระบวนการประสานงานด้านการบริการภายใน และมีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความเอาใจใส่

1.3 ด้านภารกิจด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ รองลงมาคือ มีการจัดกระบวนการประสานงานด้านการบริการภายใน และมีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว

1.4 ด้านภารกิจด้านการจัดเก็บภาษี พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ รองลงมาคือ มีการจัดกระบวนการประสานงานด้านการบริการภายใน และมีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เครื่องมือ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม

1.5 ด้านภารกิจด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ รองลงมาคือ เครื่องมือ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีการจัดกระบวนการประสานงานด้านการบริการภายใน และมีช่องทางรับฟังความคิดเห็น

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านภารกิจหลัก จำนวน 5 ด้าน คือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร การตระหนักถึงความต้องการของประชาชน ความโปร่งใสในการบริหารงาน และการมีส่วนร่วมของประชาชน โดย ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนนั้น ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านภารกิจหลัก 5 ด้าน

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ด้านโครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2563 ในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการจัดกระบวนการประสานงานด้านการบริการภายใน และมีช่องทางรับฟังความคิดเห็น รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว เครื่องมือ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม และเจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในโครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2563 คือ การตระหนักถึงความต้องการของประชาชน การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และความโปร่งใสในการบริหารงาน โดย ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนนั้น ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในโครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2563

3. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ด้านโครงการเยาวชนเยี่ยมเรือนจำ ประจำปีงบประมาณ 2563 ในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการจัดกระบวนการประสานงานด้านการบริการภายใน และมีช่องทางรับฟังความคิดเห็น รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ และเครื่องมือ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในโครงการเยาวชนเยี่ยมเรือนจำ ประจำปีงบประมาณ 2563 คือ การตระหนักถึงความต้องการของประชาชน การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ความโปร่งใสในการบริหารงาน และการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน โดย ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนนั้น ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในโครงการเยาวชนเยี่ยมเรือนจำ ประจำปีงบประมาณ 2563

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยนำเสนอการอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้

แล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว ภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ

ด้านการกิจด้านการบริการจัดเก็บขยะ โดยมีระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.6

ด้านการกิจด้านการจัดเก็บภาษี โดยมีระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.4

ด้านการกิจด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน โดยมีระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.2

ด้านการกิจด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ โดยมีระดับความพึงพอใจ 96

ด้านการกิจด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น โดยมีระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96

ซึ่งจากผลการศึกษา สอดคล้องกับ งานวิจัยของ ชนะดา วีระพันธ์ (2554) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบล บ้านเก่า อำเภอบางบาล จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางบาล จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางบาล จังหวัด ชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัด กาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 ปภาณวิน ศิริรวม (2555) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบาง สมบูรณ์ อำเภอบางบาล จังหวัดนครนายก ผลการสำรวจความพึง พอใจของประชาชนผู้ให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบางสมบูรณ์ใน ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.78 และมหาวิทยาลัยสวนดุสิต (2559) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ บริการและการสร้างความสัมพันธ์ของ คนในชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การ บริหารส่วนตำบลคลองคู มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบล คลองคู และเพื่อศึกษาการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 4 งาน ได้แก่ งาน บริการด้านโยธา และการขออนุญาต ปลุกสร้างอาคาร งานบริการด้านเทศกิจและป้องกันบรรเทา สาธารณะภัย งานบริการ ด้านรายได้และภาษี และงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์) ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ที่สุด คิดเป็นร้อยละของ ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.50

โดย การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว โดยรวม อยู่ในระดับมาก

ที่สุด ที่จำนวนร้อยละ 96.8 ความพึงพอใจต่อโครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ที่จำนวนร้อยละ 96.8 ความพึงพอใจต่อโครงการเยาวชนเยี่ยมเรือนจำ ประจำปีงบประมาณ 2563 อยู่ในระดับมากที่สุด ที่จำนวนร้อยละ 95.6 แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว ได้ดำเนินการทำให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นและทัศนคติที่ดีว่างานบริการนี้ ทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนอย่างแท้จริง เมื่อ ประชาชนเกิดทัศนคติที่ดี จึงส่งผลต่อความพึงพอใจที่สูงตามไปด้วย ดังนั้นการสร้างทัศนคติที่ดีต่องานบริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานบริการด้วย สอดคล้องกับแนวคิด ของอำนาจ ตั้งเจริญชัย (2547) ซึ่งกล่าวว่า การให้บริการที่ดี และมีคุณภาพ ต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และ หลังการติดต่อ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการ เกิดความเชื่อถือศรัทธา ทำให้ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว ภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยจำแนกเป็นข้อ ได้ดังนี้

1. ด้านความโปร่งใสในการบริหารงาน โดยมีระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.2
2. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยมีระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.2
3. ด้านการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน โดยมีระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.2
4. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร โดยมีระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96
5. ด้านการตระหนักถึงความต้องการของประชาชน โดยมีระดับความพึงพอใจ ร้อยละ

95.6

ซึ่งจากผลการศึกษา ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

การทดสอบสมมติฐานนั้นใช้การวิเคราะห์ถดถอยเป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป โดยสามารถวิเคราะห์เป็น 3 ด้านหลักๆ ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ การกิจหลัก 5 ด้าน แสดงใน สมมติฐานข้อที่ 1 – 5 คือ สมมติฐานข้อที่ 1 การตระหนักถึงความต้องการของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว

สมมติฐานข้อที่ 2 ความโปร่งใสในการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว

สมมติฐานข้อที่ 3 การมีส่วนร่วมของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว

สมมติฐานข้อที่ 4 การตอบสนองต่อข้อร้องเรียนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว

สมมติฐานข้อที่ 5 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว

จากสมมติฐานข้างต้น สมมติฐานข้อที่ 1 2 3 และ 5 ที่ปัจจัยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว ซึ่งอธิบายได้ว่า หากต้องการให้ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้น จะต้องเพิ่มการตระหนักถึงความต้องการของประชาชน ความโปร่งใสในการบริหารงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ให้มากขึ้น ส่วนปัจจัยที่เหลืออีก 1 ข้อ คือ การตอบสนองต่อข้อร้องเรียนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับโครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2563 สมมติฐานข้อที่ 6 – 10 คือ

สมมติฐานข้อที่ 6 การตระหนักถึงความต้องการของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อโครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2563

สมมติฐานข้อที่ 7 ความโปร่งใสในการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อโครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2563

สมมติฐานข้อที่ 8 การมีส่วนร่วมของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อโครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2563

สมมติฐานข้อที่ 9 การตอบสนองต่อข้อร้องเรียนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อโครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2563

สมมติฐานข้อที่ 10 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อโครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2563

จากสมมติฐานข้างต้น สมมติฐานข้อที่ 6 7 และ 10 เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อโครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2563 ซึ่งอธิบายได้ว่า หากต้องการให้ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้น จะต้องเพิ่มการตระหนักถึงความต้องการของประชาชน ความโปร่งใสในการบริหารงาน และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ให้มากขึ้น ส่วนปัจจัยที่เหลืออีก 2 ข้อ คือ การมีส่วนร่วมของประชาชน และการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

3. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับโครงการเยาวชนเยี่ยมเรือนจำ ประจำปีงบประมาณ 2563 สมมติฐานข้อที่ 11 – 15 คือ

สมมติฐานข้อที่ 11 การตระหนักถึงความต้องการของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อโครงการเยาวชนเยี่ยมเรือนจำ ประจำปีงบประมาณ 2563

สมมติฐานข้อที่ 12 ความโปร่งใสในการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อโครงการเยาวชนเยี่ยมเรือนจำ ประจำปีงบประมาณ 2563

สมมติฐานข้อที่ 13 การมีส่วนร่วมของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อโครงการเยาวชนเยี่ยมเรือนจำ ประจำปีงบประมาณ 2563

สมมติฐานข้อที่ 14 การตอบสนองต่อข้อร้องเรียนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อโครงการเยาวชนเยี่ยมเรือนจำ ประจำปีงบประมาณ 2563

สมมติฐานข้อที่ 15 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อโครงการเยาวชนเยี่ยมเรือนจำ ประจำปีงบประมาณ 2563

จากสมมติฐานข้างต้น สมมติฐานข้อที่ 11 12 14 และ 15 เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อโครงการเยาวชนเยี่ยมเรือนจำ ประจำปีงบประมาณ 2563 ซึ่งอธิบายได้ว่า หากต้องการให้ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้น จะต้องเพิ่มการตระหนักถึงความต้องการของประชาชน ความโปร่งใสในการบริหารงาน การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน และต้องมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ให้มากขึ้น ส่วนปัจจัยที่เหลืออีก 1 ข้อ คือ การมีส่วนร่วมของประชาชน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้มะเกลือ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรมีการตระหนักถึงความต้องการของประชาชนมากขึ้น เช่น มีการสอบถามความต้องการของประชาชนในพื้นที่ อยู่เป็นระยะ ๆ
2. ควรความโปร่งใสในการบริหารงาน โดยมีการเปิดเผยขั้นตอนการดำเนินงาน สามารถให้ประชาชนตรวจสอบ หรือสอบถามการดำเนินงานได้
3. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนได้รับทราบอยู่เสมอ
4. ในการดำเนินโครงการฯ ต่าง ๆ ควรมีการสอบถามถึงความต้องการของประชาชนก่อนดำเนินโครงการ เนื่องจาก หากดำเนินโครงการ โดยไม่ตระหนักถึงความต้องการของประชาชนแล้ว การดำเนินงานก็อาจดำเนินการได้อย่างราบรื่น รวมถึงต้องสร้างจริยธรรม การบริหารงานอย่างโปร่งใส ประชาชนควรมีส่วนร่วมในการตรวจสอบได้
5. ในการดำเนินโครงการฯ ต่าง ๆ ควรมีการสอบถามถึงความต้องการของประชาชนก่อนดำเนินโครงการ เนื่องจาก หากดำเนินโครงการ โดยไม่ตระหนักถึงความต้องการของประชาชนแล้ว การดำเนินงานก็อาจดำเนินการได้อย่างราบรื่น รวมถึงต้องสร้างจริยธรรม การบริหารงานอย่างโปร่งใส ประชาชนควรมีส่วนร่วมในการตรวจสอบได้

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2550). *สรุปสาระสำคัญมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- กิตติยา เหมงค์. (2548). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝากคนที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม. (2544). *การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ติดต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตคลองเตย*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กุลธน์ ธนาพงศธร. (2528). *การบริหารงานบุคคล*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2560). *ประวัติและพัฒนาการขององค์การบริหารส่วนตำบล*. สถาบันพระปกเกล้า. เข้าถึงได้จาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=องค์การบริหารส่วนตำบล>
- จตุรงค์ พานิชานุกฤษ. (2556). *ความต้องการและมาตรการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- แจ่มจันทร์ ณ กาฬสินธุ์. (2542). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด สาขามหาสารคาม*. งานนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชัชวาล ปืทอง. (2540). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันอาชญากรรมของตำรวจสายตรวจ*. ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลบางเขน. งานนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายและการวางแผนสังคม, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2556). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2556). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชูโชค ทิพย์โสทธิ. (2545). *การสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ. กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา, คณะรัฐประศาสนศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2530). องค์การและการบริหาร. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- นพคุณ คิลกภากรณ์. (2546). การประเมินผลการบริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่าจังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นราธิป ศรีราม. (2557). แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น. เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ. (2560). การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่. สถาบันพระปกเกล้า. เข้าถึงได้จาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=การจัดการภาครัฐแนวใหม่>
- ปฐม มณีโรจน์. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขต. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปธานวิน ศิริวง. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางสมบูรณ์ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก. หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประยูร กาญจนกุล. (2549). กฎหมายการปกครอง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พรพรรณ เกิดในมงคล. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ศึกษากรณี ฝ่ายการค้าต่างประเทศ 2 ศูนย์บริการการค้าต่างประเทศ แหลมฉบัง. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรรณี ชูทัย เจนจิต. (2538). จิตวิทยาการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ: ดันอ้อ.

พิเชษฐ เดชอุดมศิริกุล. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินสดของบมจ.

ธนาคารกสิกรไทยหลังรื้อระบบ: ศึกษากรณีเขตอำเภอเมืองจังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์
 ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย,
 มหาวิทยาลัยบูรพา.

มณี โพธิ์เสน. (2543). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัด
 การศึกษาของโรงเรียนโพธิ์เสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย. งานนิพนธ์ศึกษา
 ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย
 มหาสารคาม.

มณีวรรณ ตันไทย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงาน
 คณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนที่มาติดต่อ. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
 มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มนตรี เลียบแหลม. (2536). รายงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจในภาวะหน้าที่และงานของเกษตรอำเภอ
 ในจังหวัดภาคเหนือ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการ
 ให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัด กาญจนบุรี.
 กาญจนบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและการสร้าง
 ความสัมพันธ์ของ คนในชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหาร
 ส่วนตำบลคลองลู ประจำปีงบประมาณ 2559. ตรัง: มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2539). เอกสารการสอน ชุดจิตวิทยาการบริการ (พิมพ์ครั้งที่
 3). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

รศคนธ์ รัตยเสริมพงศ์. (2557). ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการจัดบริการสาธารณะของ
 ท้องถิ่น. เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 8-15,
 นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุคส์
 พับลิเคชั่นส์.

ลักษณะวรรณ พวงไม้มีง. (2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษ์ป่าประจำ
 หน่วยป้องกันรักษาป่าจังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการ
 บริหารทรัพยากรป่าไม้, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- วรรณิ์ เดียววิเศษ. (2548). รายงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของเทศบาลเมืองศรีราชา พ.ศ. 2548. ชลบุรี: สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี.
- วัลภา ชัยหาด. (2532). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิทย์ เทียงบุรณธรรม. (2541). การจัดการสมัยใหม่. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).
- วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอยะรัง จังหวัดอุดรธานี. วารสารการบริหารท้องถิ่น, 9(1).
- วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- วีระศักดิ์ เกื้อเทพ และคณะ. (2558). 15 ปี การกระจายอำนาจของไทย สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมนวัตกรรมและกรรมาภิบาลท้องถิ่น.
- วีระศักดิ์ เกื้อเทพ. (2550). เครือข่าย: นวัตกรรมการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บทวิเคราะห์ว่าด้วยการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแนวระนาบ เพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานและความรับผิดชอบต่อสาธารณะ. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- วุฒิไกร ดวงพิกุล. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายแก้ว อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิถี.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2550). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: วีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2552). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สมิต สัมฤทธิ์. (2546). การต้อนรับและบริหารที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สายธาร.

- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2542). พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: สำนักงานกฤษฎีกา.
- สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์. (2540). ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการส่งเสริมการปลูกมะเขือเทศ แบบมีสัญญาผูกพันในจังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพฯ: สามัคคีสาสน์.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). กลยุทธ์การตลาด. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรรถัย กักพล. (2552). เคล็ดลับการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่น: บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า. กรุงเทพฯ: ศ เจริญ การพิมพ์ จำกัด.
- อำนวย ชัดทองล้วน. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อำนวย ตั้งเจริญชัย. (2547). คู่มือการจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- Kotler, P. (1993). *Marketing management: analysis, planning implementation and control*. New Jersey: Asimmon & Schuster.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50, 340-396.
- Peuchansky, R., & Thomas, W. J. (1981). The concept of access definition and relationship to consumer satisfaction. *Medical Care*, 19(2), 127-140.
- Verna, B. M. (1986). *Social Justice and Panchyati Raj*. New Dehli: Naurang Rai for Mittal Publications .
- Wang, In - Jung. (1986). Delivery of public services in asian countries: Cases in development administration. Bangkok: Thammasart University.
- Weber, M. (1966). *The Theory of Social and Economic Organization*. (Handerson & ParsonTrans). New York: The free Press.
- Yamane, T. (1973). *An introductory analysis*. New York: Harper and Row.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐ ชาย☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 21 ปี☐ 21 – 30 ปี☐ 31 – 40 ปี☐ 41 – 50 ปี☐ 51 – 60 ปี☐ 61 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

☐ โสด☐ สมรส☐ หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าประถมศึกษา☐ ประถมศึกษา☐ มัธยมศึกษาตอนต้น☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.☐ อนุปริญญา/ ปวศ.☐ ปริญญาตรีขึ้นไป

5. อาชีพ

☐ รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ☐ กู้ขาย/ ธุรกิจส่วนตัว☐ พนักงานบริษัท☐ เกษตรกรรม/ ประมง☐ รับจ้าง☐ อื่น ๆ.....

6. รายได้ต่อเดือน

☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท☐ 5,001 – 10,000 บาท☒ 10,001 – 15,000 บาท☐ 15,001 – 20,000 บาท☐ 20,001 – 25,000 บาท☐ 25,000 บาท ขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการกิจหลัก จำนวน 5 ด้าน

คำถาม	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ภารกิจด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว					
2. มีการจัดกระบวนการประสานงานด้านการบริการภายใน และมีช่องทางรับฟังความคิดเห็น					
3. เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความเอาใจใส่					
4. เครื่องมือ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม					
ภารกิจด้านบริการจัดเก็บขยะ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว					
2. มีการจัดกระบวนการประสานงานด้านการบริการภายใน และมีช่องทางรับฟังความคิดเห็น					
3. เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความเอาใจใส่					
4. เครื่องมือ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม					
ภารกิจด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว					
2. มีการจัดกระบวนการประสานงานด้านการบริการภายใน และมีช่องทางรับฟังความคิดเห็น					
3. เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความเอาใจใส่					
4. เครื่องมือ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม					

คำถาม	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ภารกิจด้านบริการจัดเก็บภาษี					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว					
2. มีการจัดกระบวนการประสานงานด้านการบริการภายใน และมีช่องทางรับฟังความคิดเห็น					
3. เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความเอาใจใส่					
4. เครื่องมือ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม					
ภารกิจด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน)					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว					
2. มีการจัดกระบวนการประสานงานด้านการบริการภายใน และมีช่องทางรับฟังความคิดเห็น					
3. เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความเอาใจใส่					
4. เครื่องมือ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อโครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2563

คำถาม	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว					
2. มีการจัดกระบวนการประสานงานด้านการบริการภายใน และมีช่องทางรับฟังความคิดเห็น					
3. เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความเอาใจใส่					
4. เครื่องมือ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม					

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจต่อโครงการเยาวชนเยี่ยมเรือนจำ ประจำปีงบประมาณ 2563

คำถาม	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว					
2. มีการจัดกระบวนการประสานงานด้านการบริการภายใน และมีช่องทางรับฟังความคิดเห็น					
3. เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความเอาใจใส่					
4. เครื่องมือ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม					

ตอนที่ 5 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน

คำถาม	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้วมีความตระหนักถึงความต้องการของท่าน และประชาชนในพื้นที่					
2. องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้วมีความโปร่งใสในการบริหารงาน					
3. องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้วเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ					
4. องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้วมีการตอบสนอง ต่อข้อร้องเรียนของประชาชนอย่างรวดเร็ว					
5. องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้วมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับทราบ					

ข้อเสนอแนะ.....

.....

ภาคผนวก ข
รูปภาพการเก็บข้อมูล

