

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

มิตินี้ 2 มิติต้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ			1. ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่าง ๆ
<input type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10		พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
<input checked="" type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 95 <b>94.2</b>	9	<b>9</b>	เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มาใช้บริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับบริการ
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 90	8		ประเมิน โดยการจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายนอกหรือภายในพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ ทั้งนี้ต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน เช่น
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 85	7		(1) งานด้านบริการกฎหมาย
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 80	6		(2) งานด้านทะเบียน
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 75	5		(3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 70	4		(4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 65	3		(5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 60	2		(6) งานด้านการศึกษา
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 55	1		(7) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
<input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50	0		(8) งานด้านรายได้หรือภาษี
			(9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
			(10) งานด้านสาธารณสุข
			(11) งานด้านอื่น ๆ
			ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานอย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย
			(1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
			(2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
			(3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
			(4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของ
			ตัวชี้วัดดังกล่าวได้รับรองตามข้อมูล เช่น
			▶ หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจจากสถาบันการศึกษา
			▶ แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน
			▶ สถานที่ เอกสาร หรือหลักฐานที่แสดงถึงความพึงพอใจ
			▶ ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
			สาธารณะ



ย.ค. ๖๕

(นางเอียงรยง ไชยรัตน์)

ผู้อำนวยการศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. อุตรดิตถ์

## รายงานผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี สำหรับผู้บริหาร

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี เพื่อประกอบรายงานการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการขอกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง ประจำปีงบประมาณ 2558 ดังนี้

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล วัดประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ใน 4 ประเด็นสำคัญ คือ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ในการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในครั้งนี้ กลุ่มประชากรที่ประเมินคือประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการสุ่มโดยบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือประเมินที่ใช้คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ทำการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งสำรวจความพึงพอใจใน 5 งานบริการ คือ งานด้านการปกครอง งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในปีงบประมาณ 2558

ผลสำรวจพบว่า

พบผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 64.2 เพศชาย 35.8 มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี ร้อยละ 30.8 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 73.8 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 27.0 มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 27.8 รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท ร้อยละ 37.0 ความถี่ที่มาใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 32.8 ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ คือช่วงเวลา 10.01 น. - 12.00 น. ร้อยละ 41.8

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน งานด้านจัดเวทีแสดงความคิดเห็น งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมทั้ง 5 งานบริการ ร้อยละเฉลี่ยดังแสดงในตาราง

ตารางที่ 1 สรุปผล ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ทั้งสี่ด้าน (ในภาพรวม 5 งานบริการ) N=500

งานบริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านจัดเวทีแสดงความคิดเห็น	94.2	4.71	0.46	พอใจ
งานด้านรายได้หรือภาษี	94.2	4.71	0.45	พอใจ
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	94.2	4.71	0.45	พอใจ
งานด้านสาธารณสุข	94.0	4.70	0.44	พอใจ
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	94.2	4.71	0.45	พอใจ
รวม	94.2	4.71	0.45	พอใจ

จากตารางที่ 1 พบว่า

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการในภาพรวมพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน ทั้ง 5 งานบริการ อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 94.2

หากพิจารณาแต่ละงานบริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดต่อ งานด้านจัดเวทีแสดงความคิดเห็น งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 94.2 รองลงมามีความพึงพอใจต่อ งานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับ พอดี 94.0

ตารางที่ 2 สรุปผล ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ทั้งสี่ด้าน งานด้านการศึกษา(N=100)

รายการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	94.8	4.74	0.44	พอใจ
2. ช่องทางการให้บริการ	92.4	4.62	0.51	พอใจ
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.2	4.71	0.46	พอใจ
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	95.0	4.75	0.43	พอใจ
รวม	94.2	4.71	0.46	พอใจ

จากตารางที่ 2 พบว่า

งานด้านจัดเวทีแสดงความคิดเห็น พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 94.2 โดยพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 95.0 รองลงมามีความพึงพอใจต่อ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 94.8

ตารางที่ 3 สรุปผล ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ทั้งสี่ด้าน งานด้านรายได้หรือภาษี(N=100)

รายการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	93.6	4.68	0.46	พอใจ
2. ช่องทางการให้บริการ	93.6	4.68	0.47	พอใจ
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.8	4.74	0.44	พอใจ
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	95.0	4.75	0.43	พอใจ
รวม	94.2	4.71	0.45	พอใจ

จากตารางที่ 3 พบว่า

งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 94.2 โดยพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 95.0 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 94.8

ตารางที่ 4 สรุปผล ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ทั้งสี่ด้าน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(N=100)

รายการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	93.8	4.69	0.46	พอใจ
2. ช่องทางการให้บริการ	93.6	4.68	0.47	พอใจ
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.8	4.69	0.46	พอใจ
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	95.2	4.76	0.42	พอใจ
รวม	94.2	4.71	0.45	พอใจ

จากตารางที่ 4 พบว่า

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 94.2 โดยพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 95.2 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อ ขั้นตอนการให้บริการ และ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 93.8

ตารางที่ 5 สรุปผล ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ทั้งสี่ด้าน งานด้านสาธารณสุข(N=100)

รายการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	94.2	4.71	0.44	พอใจ
2. ช่องทางการให้บริการ	93.6	4.68	0.47	พอใจ
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.8	4.69	0.47	พอใจ
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	94.4	4.72	0.44	พอใจ
รวม	94.0	4.70	0.46	พอใจ

จากตารางที่ 5 พบว่า

งานบริการงานด้านสาธารณสุข พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 94.0 โดยพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 94.4 รองลงมาคือความพึงพอใจต่อ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 94.2

ตารางที่ 6 สรุปผลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย(N=100)

รายการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	91.6	4.58	0.47	พอใจ
2. ช่องทางการให้บริการ	91.8	4.59	0.49	พอใจ
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	91.2	4.56	0.48	พอใจ
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	91.0	4.55	0.48	พอใจ
รวม	91.4	4.57	0.48	พอใจ

จากตารางที่ 6 พบว่า

งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 91.4 โดยพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 91.8 รองลงมาคือความพึงพอใจต่อ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 91.6

# สารบัญ

	หน้า
สรุปสำหรับผู้บริหาร	ก-ง
บทที่ 1 บทนำ	
- บทนำ	1
- วัตถุประสงค์	1
- ขอบเขตการประเมิน	1
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
- แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	3
- แนวคิดทฤษฎีในการบริการ	5
- แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	6
- แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการประเมินผล	
- ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	9
- เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	9
- การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล	10
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์	
- ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของประชาชน ที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล	11
บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน	37
บรรณานุกรม	39
ภาคผนวก	
แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบล	42

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	สรุปผลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งสี่ด้านได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ข
2	สรุปผล ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านจัดเวทีแสดงความคิดเห็น	ข
3	สรุปผล ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านรายได้และภาษี	ค
4	สรุปผล ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ค
5	สรุปผล ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านสาธารณสุข	ง
6	สรุปผล ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ง
7	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล	12
8	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามงานบริการในภาพรวม	14
9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ภาพรวม)	14
10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามรายด้าน	14
11	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล งานด้านจัดเวทีแสดงความคิดเห็น	15
12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านจัดเวทีแสดงความคิดเห็น	17
13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อขั้นตอนการให้บริการ งานด้านจัดเวทีแสดงความคิดเห็น	17
14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อช่องทางการให้บริการ งานด้านจัดเวทีแสดงความคิดเห็น	18
15	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านจัดเวทีแสดงความคิดเห็น	20
16	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านจัดเวทีแสดงความคิดเห็น	21





ตารางที่	สารบัญตาราง(ต่อ)	หน้า
35	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	35
36	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	37
37	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อขั้นตอนการให้บริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	37
38	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อช่องทางการให้บริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	38
39	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	38
40	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	39

รายงานผลการประเมินผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี  
เพื่อประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการขอกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ  
สำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง ประจำปีงบประมาณ 2558

---

บทที่ 1  
บทนำ

การประเมินผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการขอกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นของพนักงานส่วนตำบลเป็นกรณีพิเศษ สำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง ประจำปีงบประมาณ 2558 ตามมติที่ 2 มติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ใน 4 ประเด็นสำคัญ ดังนี้ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ว่าเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การส่วนปกครองท้องถิ่นเพียงใด เพื่อเป็นข้อมูลที่สะท้อนให้นำไปพิจารณาปรับปรุง พัฒนา และวางแผนการดำเนินงานในปีต่อ ๆ ไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการ
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางในการให้บริการ
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ขอบเขตการประเมิน

1. ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ ตั้งแต่ วันที่ 1 มกราคม ถึงสิงหาคม 2558 โดยประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการ 5 งานบริการ คือ
  - 1.1 งานด้านจัดเวทีแสดงความคิดเห็น
  - 1.2 งานด้านรายได้หรือภาษี
  - 1.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
  - 1.4 งานด้านสาธารณสุข
  - 1.5 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2. ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล ที่เกี่ยวกับประเด็นดังต่อไปนี้

- 2.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- 2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- 2.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. องค์การบริหารส่วนตำบล ได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการในด้านต่างๆ ของหน่วยงาน เพื่อประกอบการตัดสินใจในการพัฒนา ปรับปรุง และวางแผนการดำเนินงานด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในปีต่อ ๆ ไป

2. เพื่อประกอบการรายงานผลประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลในการขอกำหนดคประโยชน์ตอบแทนอื่นของพนักงานส่วนตำบล เป็นกรณีพิเศษสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง ประจำปีงบประมาณ 2558 ตามมติที่ 2 มติด้านคุณภาพการให้บริการ ใน 4 ประเด็น คือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี โดยคณะผู้สำรวจได้ศึกษาค้นคว้าวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ดังจะได้เสนอตามลำดับต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
2. แนวคิดทฤษฎีในการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

##### 1.1 ความหมายของการบริการ

การบริการ (Service) มีความหมายอยู่ 2 ระดับ ได้แก่ ความหมายในระดับพฤติกรรม (Behavioral Approach) และความหมายในระดับสถาบัน (Institutional Approach) (ชูษณะ รุ่งปัจฉิม, 2538 :181) กล่าวคือ

ความหมายในระดับพฤติกรรมเป็นการมุ่งพิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นกระบวนการในการปฏิบัติ หรือลงมือกระทำในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ในแง่บริการจึงเป็นการปะทะสังสรรค์ หรือการมีการกระทำระหว่างกันของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นความหมายที่เน้นความสำคัญของการบริการในฐานะที่เป็นกิจกรรมที่มีการเคลื่อนไหว (Motion activity)

ความหมายในระดับสถาบัน เป็นการมุ่งพิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นเรื่องของการประกอบธุรกิจบริการหรือ อุตสาหกรรมบริการ (Service as a social institution) ซึ่งมีบทบาท และหน้าที่ต่อสังคมในด้านต่างๆ (Social function) ตามลักษณะการจัดแบ่งหมวดหมู่ของการบริการออกตามประเภทหรือกลุ่มของกิจกรรมที่มีส่วนสัมพันธ์ ซึ่งในแง่ของการนบริการตามความหมายที่สองจะมีขอบเขตกว้างกว่าในความหมายแรก หรืออีกนัยหนึ่งอาจกล่าวได้ว่าบริการตามความหมายในระดับพฤติกรรมเป็นเพียงส่วนหนึ่งของความหมายระดับสถาบัน

บริการ หมายถึง การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ ; การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ; การให้ความช่วยเหลือ (Lash อ้างอิงใน ปลายฝัน , 2536 : 12 )

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวม หรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวก็ได้ (Kotlor อ้างอิงใน จิตตินันท์ , 253 : 6 )

การบริการ คือ กิจกรรมหนึ่ง หรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มากก็น้อยที่จับต้องไม่ได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีเกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ และ/หรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้า และ/หรือลูกค้ากับระบบการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายนปัญหาของลูกค้า ( Gronoos อ้างอิงใน จิตตินันท์ . 2530 ง :6 )

การบริการ เป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่จะให้การบริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวก และทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ และมีความสุข (สมชาย , 2537 : 42 )

พจนานุกรมฉบับ Student Dictionary ของ The American Heritage (1944 :864) ได้ให้ความหมายของคำว่า Service ว่าหมายถึง การทำงานหรืออาชีพที่ทำงานเพื่อบุคคลอื่น

บริการเป็นผลที่ได้จากงานในส่วนที่ประสานระหว่างผู้ส่งมอบกับลูกค้าและจากงานภายในกิจการของผู้ส่งมอบเพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า (International Standard, 1996 : 2)

โดยสรุปแล้ว การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้อื่น

## 1.2 ประเภทของการบริการ

จากการให้ความหมายข้างต้นจะเห็นได้ว่าธุรกิจบริการนั้นมีมากมายหลายแขนง นอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้วเป็นต้นว่า การบริการด้านการเงินการธนาคาร การบริการทางการศึกษา การบริการด้านความบันเทิง อย่างไรก็ตามในบรรดาธุรกิจบริการเหล่านั้น ชูขณะ รุ่งปัจฉิม (2538 : 181) ได้จำแนกความแตกต่างโดยคำนึงถึงเป้าหมายของการบริการเป็นสำคัญแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1.2.1 การบริการด้านธุรกิจ (Business service) ซึ่งหมายถึง การบริการที่มีลักษณะดำเนินการในเชิงธุรกิจ มุ่งแสวงหากำไรเป็นสิ่งสำคัญ การบริการในลักษณะนี้ได้แก่ การบริการของหน่วยงานต่างๆ ของรัฐ เช่น การบริการสาธารณสุข การบริการสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น

1.2.2 การบริการสาธารณะ (Public Service) ซึ่งหมายถึง การบริการที่มีลักษณะการดำเนินการโดยระบบราชการมุ่งประโยชน์สุขและสวัสดิภาพของประชาชนในสังคมเป็นสิ่งสำคัญ การบริการในลักษณะนี้ได้แก่ การบริการของหน่วยงานต่างๆ ของรัฐ เช่น การบริการสาธารณสุข การบริการขององค์การส่วนปกครองท้องถิ่น การบริการสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น

## 1.3 องค์ประกอบของการบริการ

อุตสาหกรรมของการบริการนั้นมีความเกี่ยวข้องกับบุคคลในหลายฝ่าย ซึ่งต่างฝ่ายก็มีความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดงานบริการ ชูขณะ รุ่งปัจฉิม (2538:181-182) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบสำคัญของการบริการว่าประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ

1.3.1 ผู้ให้บริการ ซึ่งในที่นี้หมายถึงทั้งองค์การที่ประกอบธุรกิจบริการ และบุคลากรหรือพนักงานที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ

1.3.2 กระบวนการในการให้บริการ หรืออีกนัยหนึ่งก็คือวิธีการให้บริการ

1.3.3 ผู้รับบริการ ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ก็ยังคงมีความแตกต่างกันไปตามประเภทของการบริการ ยกตัวอย่างในเรื่องของผู้รับบริการ หากเป็นการบริการสาธารณะ ผู้รับบริการก็มักหมายถึงประชาชนโดยทั่วไป ในขณะที่การบริการด้านธุรกิจก็จะหมายถึงเฉพาะผู้ที่มาซื้อบริการนั้นๆ

## 1.4 คุณภาพการบริการ

อิกูฐพร ภู่งเจริญ (2539) กล่าวถึงคุณภาพว่าอาจมีหลายมุมมองที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับว่าใครจะเป็นผู้วิเคราะห์ แต่คุณภาพนั้นต้องสามารถประเมินได้ หรืออาจเขียนออกมาเป็นสูตรได้ว่า

$$\text{คุณภาพ} = \text{ความพึงพอใจของลูกค้า} = \frac{\text{บริการที่ได้รับ}}{\text{บริการที่คาดหวังไว้}}$$

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ ( 2539 :14 ) สรุปถึงคุณภาพในการบริการว่า คุณภาพของการบริการคือ ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า ระดับความพึงพอใจของลูกค้า หลังจากได้รับบริการไปแล้ว

Zimmerman และ Enell (1988 : 33.6 -33.7 ) ได้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพการบริการ (Service Quality) ว่าคุณภาพของการบริการเริ่มต้นที่เหมาะสมกับการได้เป็นการตอบสนองถึงความจำเป็นของลูกค้าในด้านราคา , เวลาการจัดส่ง และเหมาะสมกับความตั้งใจ หรือเป้าหมายของลูกค้า

โดยสรุปแล้วคุณภาพในการบริการหมายถึง ลักษณะเฉพาะหรือลักษณะคุณสมบัติของการบริการที่ตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการบริการ

## 2. แนวคิดทฤษฎีของการบริการ

Miller (อ้างถึงใน พิทักษ์,2538:33 ) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในกรให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the right geographical location) มิฉะนั้น เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอสำหรับจำนวนของผู้รับบริการ

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

George (1991 : 263-266) การบริการลูกค้า หรือผู้รับบริการ ( The Customer – service) เป็นกลยุทธ์ทางการจัดการที่ประยุกต์มาจากหน่วยงานเอกชน องค์กรที่ประสบผลสำเร็จในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เชื่อว่าการให้บริการแก่ผู้รับบริการเป็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายและสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กรหรือหน่วยงาน การบริการลูกค้าเป็นกลยุทธ์ทางการจัดการที่เน้นในเรื่องการตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของแนวคิดที่ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร จากทิศทางที่กล่าวมาจะพบว่า องค์กรจำเป็นต้องเน้นในเรื่องของผู้รับบริการ เช่น ถ้าผู้รับบริการต้องการตัดสินใจที่รวดเร็ว ยุทธวิธีที่ต้องใช้ คือ การให้อำนาจ และการจัดการแบบมีส่วนร่วม

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ (Public service) (บรรจบ, 2523 : 80-82 ) หมายถึง กิจการทุกประเภทที่รัฐ จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนอาจแบ่งแยกได้ 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการให้ได้รับความปลอดภัยอย่างหนึ่ง และกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต

การบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ (ปรัชญา , 2540:6) คือการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ เป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้ประชาชน ทั้งนี้หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปบริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้

การให้บริการสาธารณะ (เทพศักดิ์ , 2536 :13) คือ การที่บุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นผู้ของรัฐ หรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม

Verma (อ้างใน กฤตย์ , 2538) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ได้รับบริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ

Fitzgerald และ Durant (อ้างใน วลีภา , 2532 : 1111) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ ว่า หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงาน โดยมีพื้นฐานที่เกิดจากรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริงซึ่งการประเมินผลนี้แตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ ( Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgement)

กล่าวโดยสรุปการให้บริการสาธารณะ หมายถึง บริการของรัฐที่ได้จัดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ ด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรม

Panandiker และ kshirsagar (1978 : 10 ) หลักในการให้บริการสาธารณะนั้นพฤติกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนที่มาติดต่อต้องปฏิบัติตามปทัสสถานหรือกฎระเบียบที่วางไว้ โดยไม่ต้องคำนึงถึงความรู้สึก อารมณ์ และความเป็นญาติพี่น้อง หรือเพื่อนฝูง

หลักการสำคัญที่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ ในการศึกษาของ ปราโมทย์ สังกรักษ์(2533 : 51) สามารถที่จะแยกพิจารณา ได้ 5 ประการ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบ และวิธีการดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะ จะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

กล่าวโดยสรุป หลักการให้บริการสาธารณะเป็นการให้บริการที่จะต้องคำนึงถึงประชาชนโดยส่วนใหญ่ บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

#### 4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### 4.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามพจนานุกรมด้านพฤติกรรมศาสตร์ กล่าวว่า เป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดเอมใจ เมื่อความต้องการ หรือแรงจูงใจได้รับการตอบสนอง

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามพจนานุกรมด้านจิตวิทยา เป็นความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ และความรู้สึกขั้นสุดท้าย เมื่อบรรลุถึงจุดหมายโดยมีแรงกระตุ้น

ตามหลักจิตวิทยา (Social Psychology) ความพึงพอใจจัดเป็นทัศนคติที่ต้องผ่านกระบวนการรับรู้ และตีความหมายของบุคคล (สติต, 2529 : 193)

ไพลย์ เจริญพานิช ( 2539 : 6 ) ให้ความคิดเห็นว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยาใดๆ ต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นนั้นได้

Minn และคณะ (อ้างในประชัย , 2531 : 36) กล่าวว่า กระบวนการรับรู้ตีความของบุคคลรวมทั้ง การพัฒนาการของทัศนคติของบุคคล ย่อมแตกต่างกันไปตามภูมิหลัง และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ในการประเมินสิ่งที่รับรู้ นั้นเป็นสิ่งสำคัญ ด้วยเหตุนี้ บุคคลสองคนอยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกัน และภายใต้สถานการณ์เดียวกันจึงมักเกิดความเข้าใจ และเกิดทัศนคติที่ต่างกันได้

จากความหมายของความพึงพอใจที่รวบรวมนี้ จะเห็นได้ว่า ส่วนใหญ่จะมีความคิดเห็นคล้ายคลึงกัน ซึ่งพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และเกิดเป็นความพึงพอใจเมื่อได้รับตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ

##### 4.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่อยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ลักษณะบุคคล สภาพทางเศรษฐกิจ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ตลอดจนทรัพยากรต่างๆ ที่จะเอื้ออำนวย นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงองค์ประกอบต่างๆ โดยอาจนำมาพิจารณาได้ดังนี้

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ ( 2531 : 56) กล่าวว่า พัฒนาการของทัศนคติโดยเฉพาะอย่างยิ่งในรูปของความพึงพอใจ หรือไม่พึงใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ย่อมต้องอาศัยภูมิหลัง และประสบการณ์เป็นพื้นฐานในการประเมินสิ่งที่รับรู้

Vroom (อ้างใน อรรถกิจ, 2535 : 16 ) ได้วิเคราะห์ความพึงพอใจ และพบว่า การจะเกิดความพึงพอใจในกิจกรรมใดๆ ต้องมีความเข้าใจ และศรัทธา โดยอาจมีการประชาสัมพันธ์ หรือนำกิจกรรมนั้นๆ ให้ได้รับการยอมรับในเบื้องต้นเสียก่อน จึงจะเป็นพื้นฐานของความพึงพอใจ

George D. Wagenhim และ John H. Reurink ( 1991 : 263-266) กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้ องค์การประสบความสำเร็จในการทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ ต่อการบริการองค์ คือ องค์การจำเป็นต้องทราบถึงความต้องการของลูกค้า หรือผู้รับบริการ ถึงแม้ว่าความต้องการของลูกค้าจะเป็นเรื่องสลับซับซ้อน และเป็นเรื่องที่เฉพาะตัว แต่ก็สามารถระบุความต้องการทั่วไป ของผู้บริการได้ดังนี้



1. ความต้องการข่าวสาร และการติดต่อสื่อสาร เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของการบริการ ผู้รับบริการทุกคนมีความคาดหวังต่อองค์กร ความคาดหวังที่จะอยู่บนรากฐานของการกระทำ และคำพูดของผู้ให้บริการ
2. ความต้องการในการตอบรับ หมายถึง ผู้ให้บริการจะตอบสนองผู้รับบริการอย่างไรรวมถึงการให้บริการอย่างรวดเร็ว
3. ความต้องการในการแก้ไขปัญหา ผู้ให้บริการควรที่จะสามารถแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. ความต้องการที่ตรงต่อเวลา และความมั่นคงในการให้บริการ ผู้รับบริการต้องการได้รับบริการที่เที่ยงตรงต่อเวลา และความมั่นใจว่าเป็นเมื่อเขามาขอรับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องจัดหาหรือส่งมอบบริการให้ตามความคาดหมาย
5. ความต้องการให้ผู้ให้บริการที่มีความสามารถ หมายถึง ผู้ให้บริการควรมีทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ มีความสามารถในการแก้ปัญหา
6. ความต้องการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง หรือให้มีความผิดพลาดน้อยที่สุด เพราะผลจากความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน จะส่งผลต่อความไว้วางใจ และความเชื่อถือของผู้รับบริการ
7. ความต้องการการบริการที่สุภาพ และเป็นมิตร ผู้ให้บริการควรปฏิบัติต่อผู้มารับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน และอภัยด้วยดี

Michael R. Solomon ( 1996 : 323 ) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของลูกค้าตัดสินใจได้จากความรู้สึก หรือทัศนคติโดยรวมของลูกค้า เกี่ยวกับสินค้า หรือบริการ เกี่ยวกับสินค้า หรือบริการหลังจากได้ซื้อหรือได้ใช้บริการไปแล้ว

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ใน 5 งานบริการ คือ งานด้านจัดเวทีแสดงความคิดเห็น งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยโดยมีวิธีการดำเนินการดังนี้

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจนี้ คือ ประชาชนที่ไปใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี

จำนวนตัวอย่างที่เลือกมาเป็นตัวแทนประชากรต้องการศึกษา โดยเป็นประชาชนที่ไปใช้บริการของหน่วยงานตั้งแต่เดือนมกราคม 2558 – สิงหาคม 2558 ได้มาจากการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยการแจกและเก็บแบบสอบถามจากประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ซึ่งได้กำหนดความสำคัญของงานบริการในอัตราส่วนที่เท่ากัน คือสำรวจงานบริการละ 100 ชุด โดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน จะประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จำนวน 5 งานบริการ รวมเป็นแบบสอบถาม 500 ชุด

#### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 แบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามสร้างขึ้นตามแนวคิดประสงฆ์ที่ตั้งไว้โดยจะเป็นคำถามปลายเปิด และเป็นคำถามแบบมาตราประเมินค่า โดยแบบสอบถาม แบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิด มีทั้งหมด 2 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานหรือปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจะเป็นลักษณะคำถามปลายเปิด ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 6 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล ลักษณะคำถามเป็นมาตราประเมินค่า จำแนกตามระดับความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยแบ่งออกเป็นคำถาม 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 22 ข้อ

ตอนที่ 4 คำถามปลายเปิด ให้ระบุถึงปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

โดยในการวัดระดับความพึงพอใจ โดยแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ และแต่ละระดับมีคะแนนดังต่อไปนี้

ระดับ	ความพึงพอใจ
1	ไม่พอใจ
2	ไม่ค่อยพอใจ
3	เฉยๆ
4	ค่อนข้างพอใจ
5	พอใจ

สำหรับเกณฑ์ในการประเมินค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ได้นำมาแปลความหมาย

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.50-5.00	พอใจ
3.50-4.49	ค่อนข้างพอใจ
2.50-3.49	เฉยๆ
1.50-2.49	ไม่ค่อยพอใจ
1.00-1.49	ไม่พอใจ

## 2. การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ใช้การสำรวจโดยมีคณะทำงานสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินในครั้งนี้จะทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical Package For Social Science For Windows) ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจ และสำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ ระดับรายได้เฉลี่ย ความถี่ที่ใช้บริการต่อปี และช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ใช้การหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ใช้การหาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยระบุเป็นปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ได้นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ มาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical for the social science for window) โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 6 ส่วน คือ

**ส่วนที่ 1** ความพึงพอใจในภาพรวมสี่ด้านของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อุดรธานี ในงานบริการ 5 งาน คือ 1)งานด้านจัดเวทีแสดงความคิดเห็น 2)งานด้านรายได้หรือภาษี 3)งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4)งานด้านสาธารณสุข 5)งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

**ส่วนที่ 2** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี งานด้านจัดเวทีแสดงความคิดเห็น

**ส่วนที่ 3** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี งานด้านรายได้หรือภาษี

**ส่วนที่ 4** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

**ส่วนที่ 5** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี งานด้านสาธารณสุข

**ส่วนที่ 6** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

เพื่อความสะดวกในการเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้สำรวจได้นำอักษรย่อและสัญลักษณ์ทางสถิติมาใช้ดังนี้

$\bar{X}$	=	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Means)
S.D.	=	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
N	=	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

การนำเสนอค่า ( $\bar{X}$ ) ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี พิจารณาโดยค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามเทียบกับคะแนนเฉลี่ยตามเกณฑ์ ดังนี้

สำหรับเกณฑ์ในการประเมินค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ได้นำมาแปลความหมาย

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.50-5.00	พอใจ
3.50-4.49	ค่อนข้างพอใจ
2.50-3.49	เฉยๆ
1.50-2.49	ไม่ค่อยพอใจ
1.00-1.49	ไม่พอใจ

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวมสี่ด้านของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน  
ตารางที่ 7 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล (N=500)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	179	35.8
หญิง	321	64.2
รวม	500	100
<b>อายุ</b>		
อายุไม่เกิน 20 ปี	20	4.0
21-30 ปี	101	20.2
31-40 ปี	154	30.8
41-50 ปี	138	27.6
51-60 ปี	72	14.4
60 ปีขึ้นไป	15	3.0
รวม	500	100
<b>สถานภาพ</b>		
โสด	86	17.2
สมรส	369	73.8
ม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	45	9.0
รวม	500	100
<b>การศึกษาระดับสูงสุด</b>		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	106	21.2
มัธยมศึกษาตอนต้น	135	27.0
มัธยมปลาย/ปวช.	97	19.4
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	108	21.6
ปริญญาตรี	49	9.8
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.0
รวม	500	100

ตารางที่ 7 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล(ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>อาชีพ</b>		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	20	4.0
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	139	27.8
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	36	7.2
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	48	9.6
นักเรียน/นักศึกษา	54	10.8
รับจ้างทั่วไป	105	21.0
แม่บ้าน/พอบ้าน/เกษียณ	7	1.4
เกษตรกร/ประมง	75	15.0
ว่างงาน	16	3.2
รวม	500	100
<b>รายได้ส่วนครัวเฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	123	24.6
5,000-10,000 บาท	185	37.0
10,001-15,000 บาท	145	29.0
15,001-20,000 บาท	27	5.4
สูงกว่า 20,000 บาท	20	4.0
รวม	500	100
<b>ความถี่ที่มาใช้บริการ</b>		
1 - 2 ครั้งต่อเดือน	203	40.6
มากกว่า 2 ครั้งต่อเดือน	73	14.6
1 - 2 ครั้งต่อปี	160	32.0
3 - 6 ครั้งต่อปี	64	12.8
รวม	500	100
<b>ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ</b>		
08.30 น. - 10.00 น.	164	32.8
10.01 น. - 12.00 น.	209	41.8
12.01 น. - 14.00 น.	99	19.8
14.01 น. - ปิดทำการ	28	5.6
รวม	500	100

จากตารางที่ 7

พบผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 64.2 เพศชาย 35.8 มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี ร้อยละ 30.8 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 73.8 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 27.0 มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 27.8 รายได้ส่วนครัวเฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท ร้อยละ 37.0 ความถี่ที่มาใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 32.8 ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ คือช่วงเวลา 10.01 น. - 12.00 น. ร้อยละ 41.8

ตารางที่ 8 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามงานบริการ 5 งานบริการ(N=400)

งานบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
งานด้านจัดเวทีแสดงความคิดเห็น	100	20
งานด้านรายได้หรือภาษี	100	20
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	100	20
งานด้านสาธารณสุข	100	20
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	100	20
รวม	500	100

จากตารางที่ 8 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 5 งานบริการ คือ งานด้านจัดเวทีแสดงความคิดเห็น งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีจำนวนเท่ากัน คือ ร้อยละ 20

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน จำแนกตามงานบริการ 5 งานบริการ(N=500)

งานบริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านจัดเวทีแสดงความคิดเห็น	94.2	4.71	0.46	พอใจ
งานด้านรายได้หรือภาษี	94.2	4.71	0.45	พอใจ
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	94.2	4.71	0.45	พอใจ
งานด้านสาธารณสุข	94.0	4.70	0.44	พอใจ
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	94.2	4.71	0.45	พอใจ
รวม	94.2	4.71	0.45	พอใจ

จากตารางที่ 9

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการในภาพรวมพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน ทั้ง 5 งานบริการ อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 94.2

หากพิจารณาแต่ละงานบริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดต่อ งานด้านจัดเวทีแสดงความคิดเห็น งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 94.2 รองลงมามีความพึงพอใจต่อ งานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับ พอดี 94.0

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน จำแนกเป็นรายด้าน(N=500)

รายการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	94.2	4.71	0.45	พอใจ
2. ช่องทางการให้บริการ	93.2	4.66	0.48	พอใจ
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.2	4.71	0.46	พอใจ
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	94.9	4.75	0.43	พอใจ
รวม	94.2	4.71	0.45	พอใจ

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจรวมทุกด้าน อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 94.2 โดยพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 94.9 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อ ขั้นตอนการให้บริการ และ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 94.2 และมีความพึงพอใจต่อ ช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 93.2

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน  
งานด้านจัดเวทีแสดงความคิดเห็น

ตารางที่ 11 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล (N=100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	32	32
หญิง	68	68
รวม	100	100
<b>อายุ</b>		
อายุไม่เกิน 20 ปี	6	6
21-30 ปี	24	24
31-40 ปี	26	26
41-50 ปี	20	20
51-60 ปี	19	19
60 ปีขึ้นไป	5	5
รวม	100	100
<b>สถานภาพ</b>		
โสด	20	20
สมรส	64	64
ม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	16	16
รวม	100	100
<b>การศึกษาระดับสูงสุด</b>		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	22	22
มัธยมศึกษาตอนต้น	31	31
มัธยมปลาย/ปวช.	19	19
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	17	17
ปริญญาตรี	10	10
สูงกว่าปริญญาตรี	1	1
รวม	100	100



ตารางที่ 11 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล(ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>อาชีพ</b>		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	2
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	26	26
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	7	7
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	3	3
นักเรียน/นักศึกษา	16	16
รับจ้างทั่วไป	21	21
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	1	1
เกษตรกร/ประมง	18	18
ว่างงาน	6	6
รวม	100	100
<b>รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	35	35
5,000-10,000 บาท	28	28
10,001-15,000 บาท	26	26
15,001-20,000 บาท	5	5
สูงกว่า 20,000 บาท	6	6
รวม	100	100
<b>ความถี่ที่มาใช้บริการ</b>		
1 - 2 ครั้งต่อเดือน	42	42
มากกว่า 2 ครั้งต่อเดือน	17	17
1 - 2 ครั้งต่อปี	26	26
3 - 6 ครั้งต่อปี	15	15
รวม	100	100
<b>ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ</b>		
08.30 น. - 10.00 น.	30	30
10.01 น. - 12.00 น.	41	41
12.01 น. - 14.00 น.	25	25
14.01 น. - ปิดทำการ	4	4
รวม	100	100

จากตารางที่ 11 พบผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศชาย ร้อยละ 64 เพศหญิง 36 มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี ร้อยละ 26 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 64 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 31 มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 26 รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 35 ความถี่ที่มาใช้บริการ 1 - 2 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 42 ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ คือช่วงเวลา 10.01 น. - 12.00 น. ร้อยละ 41

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน งานด้านจัดเวทีแสดงความคิดเห็น(N=100)

รายการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	94.8	4.74	0.44	พอใจ
2. ช่องทางการให้บริการ	92.4	4.62	0.51	พอใจ
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.2	4.71	0.46	พอใจ
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	95.0	4.75	0.43	พอใจ
รวม	94.2	4.71	0.46	พอใจ

จากตารางที่ 12

งานด้านจัดเวทีแสดงความคิดเห็น พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 94.2 โดยพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 95.0 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 94.8

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน งานด้านจัดเวทีแสดงความคิดเห็น ต่อขั้นตอนการให้บริการ(N=100)

ขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	98.2	4.91	0.32	พอใจ
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	95.4	4.77	0.42	พอใจ
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	92.2	4.61	0.53	พอใจ
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	93.2	4.66	0.48	พอใจ
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	94.8	4.74	0.44	พอใจ
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อ	94.6	4.73	0.47	พอใจ
รวม	94.8	4.74	0.44	พอใจ

จากตารางที่ 13 พบผู้มารับบริการมีความพึงพอใจงานด้านจัดเวทีแสดงความคิดเห็นต่อขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 94.8

โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 98.2 รองลงมา มีความพึงพอใจในเรื่อง ความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 95.4

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน งานด้านจัดเวทีแสดงความคิดเห็น ต่อช่องทางการให้บริการ(N=100)

ช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	91.4	4.57	0.52	พอใจ
2.ช่องทางมีความสะดวก และรวดเร็ว	93.4	4.67	0.49	พอใจ
รวม	92.4	4.62	0.51	พอใจ

จากตารางที่ 14 พบผู้มารับบริการมีความพึงพอใจงานด้านจัดเวทีแสดงความคิดเห็นต่อช่องทางการให้บริการ  
อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 92.4

โดยมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ช่องทางมีความสะดวก และรวดเร็ว อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 93.4  
รองลงมามีความพึงพอใจในเรื่อง ชมมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 91.4

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน งานด้านจัดเวทีแสดงความคิดเห็น ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(N=100)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.6	4.68	0.47	พอใจ
2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่	93.4	4.67	0.49	พอใจ
3.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการ	95.0	4.75	0.46	พอใจ
4.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	92.8	4.64	0.48	พอใจ
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	94.6	4.73	0.45	พอใจ
6.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ฯลฯ	96.2	4.81	0.42	พอใจ
รวม	94.2	4.71	0.46	พอใจ

จากตารางที่ 15 พบผู้มารับบริการมีความพึงพอใจงานด้านจัดเวทีแสดงความคิดเห็น ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 94.2

โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ฯลฯ อยู่ในระดับ พอดี  
ร้อยละ 96.2 รองลงมามีความพึงพอใจในเรื่อง ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ  
อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 95.0

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน งานด้านจัดเวทีแสดงความคิดเห็น ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก(N=100)

สิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	93.0	4.65	0.48	พอใจ
2.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถที่นั่งคอยบริการ	94.6	4.73	0.45	พอใจ
3.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	94.6	4.73	0.45	พอใจ
4.ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	95.8	4.79	0.41	พอใจ
5.คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	95.8	4.79	0.41	พอใจ
6.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	95.6	4.78	0.42	พอใจ
7.ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	94.4	4.72	0.45	พอใจ
8.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	96.6	4.83	0.38	พอใจ
<b>รวม</b>	<b>95.0</b>	<b>4.75</b>	<b>0.43</b>	<b>พอใจ</b>

จากตารางที่ 16 พบผู้มารับบริการมีความพึงพอใจงานด้านจัดเวทีแสดงความคิดเห็นต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 95.0

โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 96.6 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อ ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 95.8

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน  
งานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 17 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล (N=100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	30	30
หญิง	70	70
รวม	100	100
<b>อายุ</b>		
อายุไม่เกิน 20 ปี	3	3
21-30 ปี	20	20
31-40 ปี	33	33
41-50 ปี	32	32
51-60 ปี	12	12
60 ปีขึ้นไป	0	0
รวม	100	100
<b>สถานภาพ</b>		
โสด	17	17
สมรส	82	82
ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่	1	1
รวม	100	100
<b>การศึกษาระดับสูงสุด</b>		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	22	22
มัธยมศึกษาตอนต้น	25	25
มัธยมปลาย/ปวช.	23	23
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	20	20
ปริญญาตรี	9	9
สูงกว่าปริญญาตรี	1	1
รวม	100	100

ตารางที่ 17 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล(ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>อาชีพ</b>		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4	4
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	33	33
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	6	6
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	9	9
นักเรียน/นักศึกษา	12	12
รับจ้างทั่วไป	24	24
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	2	2
เกษตรกร/ประมง	10	10
ว่างงาน	0	0
รวม	100	100
<b>รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	21	21
5,000-10,000 บาท	45	45
10,001-15,000 บาท	25	25
15,001-20,000 บาท	7	7
สูงกว่า 20,000 บาท	2	2
รวม	100	100
<b>ความถี่ที่มาใช้บริการ</b>		
1 - 2 ครั้งต่อเดือน	40	40
มากกว่า 2 ครั้งต่อเดือน	12	12
1 - 2 ครั้งต่อปี	38	38
3 - 6 ครั้งต่อปี	10	10
รวม	100	100
<b>ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ</b>		
08.30 น. - 10.00 น.	32	32
10.01 น. - 12.00 น.	43	43
12.01 น. - 14.00 น.	22	22
14.01 น. - ปิดทำการ	3	3
รวม	100	100

จากตารางที่ 17 พบผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 70 เพศชาย 30 มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี ร้อยละ 33 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 82 มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 25 มีอาชีพ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 33 รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท ร้อยละ 45 ความถี่ที่มาใช้บริการ 1 - 2 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 40 ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ คือช่วงเวลา 10.01 น. - 12.00 น. ร้อยละ 43

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน งานด้านรายได้หรือภาษี(N=100)

รายการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	93.6	4.68	0.46	พอใจ
2. ช่องทางการให้บริการ	93.6	4.68	0.47	พอใจ
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.8	4.74	0.44	พอใจ
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	95.0	4.75	0.43	พอใจ
รวม	94.2	4.71	0.45	พอใจ

จากตารางที่ 18

งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 94.2 โดยพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 95.0 รองลงมาที่มีความพึงพอใจต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 94.8

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน งานด้านรายได้หรือภาษี(N=100) ต่อขั้นตอนการให้บริการ

ขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	97.8	4.89	0.31	พอใจ
2.ความรวดเร็วในการให้บริการ	93.0	4.65	0.48	พอใจ
3.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	90.6	4.53	0.52	พอใจ
4.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	91.8	4.59	0.49	พอใจ
5.ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	93.6	4.68	0.47	พอใจ
6.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	94.2	4.71	0.46	พอใจ
รวม	93.6	4.68	0.46	พอใจ

จากตารางที่ 19 พบผู้มารับบริการมีความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษีต่อขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 93.6

โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 97.8 รองลงมาที่มีความพึงพอใจในเรื่อง ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 94.2

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน งานด้านรายได้หรือภาษี ต่อช่องทางการให้บริการ(N=100)

ช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	92.6	4.63	0.49	พอใจ
2.ช่องทางมีความสะดวก และรวดเร็ว	94.4	4.72	0.45	พอใจ
รวม	93.6	4.68	0.47	พอใจ

จากตารางที่ 20 พบผู้มารับบริการมีความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษีต่อช่องทางการให้บริการ  
อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 93.6

โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง ช่องทางมีความสะดวก และรวดเร็ว อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 94.4  
รองลงมามีความพึงพอใจในเรื่อง มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 92.6

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน งานด้านรายได้หรือภาษี ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.6	4.68	0.47	พอใจ
2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่	94.8	4.74	0.44	พอใจ
3.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการ	95.8	4.79	0.41	พอใจ
4.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	95.4	4.77	0.42	พอใจ
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	94.2	4.71	0.46	พอใจ
6.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ฯลฯ	95.4	4.77	0.42	พอใจ
รวม	94.8	4.74	0.44	พอใจ

จากตารางที่ 21 พบผู้มารับบริการมีความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษีต่อขั้นตอนการให้บริการ  
อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 94.8

โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ  
อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 95.8 รองลงมามีความพึงพอใจในเรื่อง ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น  
ไม่รับสินบน ฯลฯ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 95.4



ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน งานด้านรายได้หรือภาษี ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก(N=100)

สิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	94.4	4.72	0.45	พอใจ
2.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถที่นั่งคอยบริการ	94.6	4.73	0.45	พอใจ
3.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	94.6	4.73	0.45	พอใจ
4.ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	92.8	4.64	0.48	พอใจ
5.คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	94.6	4.73	0.45	พอใจ
6.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	96.0	4.80	0.40	พอใจ
7.ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	96.8	4.84	0.37	พอใจ
8.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	95.4	4.77	0.42	พอใจ
<b>รวม</b>	<b>95.0</b>	<b>4.75</b>	<b>0.43</b>	<b>พอใจ</b>

จากตารางที่ 22 พบผู้มารับบริการมีความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 95.0

โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 96.8 รองลงมา มีความพึงพอใจในเรื่อง การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 96.0

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน  
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 23 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล (N=100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	40	40
หญิง	60	60
รวม	100	100
<b>อายุ</b>		
อายุไม่เกิน 20 ปี	3	3
21-30 ปี	19	19
31-40 ปี	30	30
41-50 ปี	32	32
51-60 ปี	13	13
60 ปีขึ้นไป	3	3
รวม	100	100
<b>สถานภาพ</b>		
โสด	10	10
สมรส	78	78
ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่	12	12
รวม	100	100
<b>การศึกษาระดับสูงสุด</b>		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	17	17
มัธยมศึกษาตอนต้น	27	27
มัธยมปลาย/ปวช.	21	21
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	25	25
ปริญญาตรี	8	8
สูงกว่าปริญญาตรี	2	2
รวม	100	100

ตารางที่ 23 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล(ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>อาชีพ</b>		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	6	6
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	26	26
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	5	5
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	13	13
นักเรียน/นักศึกษา	8	8
รับจ้างทั่วไป	22	22
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	0	0
เกษตรกร/ประมง	17	17
ว่างงาน	3	3
รวม	100	100
<b>รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	19	19
5,000-10,000 บาท	39	39
10,001-15,000 บาท	31	31
15,001-20,000 บาท	6	6
สูงกว่า 20,000 บาท	5	5
รวม	100	100
<b>ความถี่ที่มาใช้บริการ</b>		
1 - 2 ครั้งต่อเดือน	42	42
มากกว่า 2 ครั้งต่อเดือน	15	15
1 - 2 ครั้งต่อปี	30	30
3 - 6 ครั้งต่อปี	13	13
รวม	100	100
<b>ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ</b>		
08.30 น. - 10.00 น.	35	35
10.01 น. - 12.00 น.	38	38
12.01 น. - 14.00 น.	20	20
14.01 น. - ปิดทำการ	7	7
รวม	100	100

จากตารางที่ 23 พบผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 60 เพศชาย 40 มีอายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี ร้อยละ 32 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 78 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 27 มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 26 รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 39 ความถี่ที่มาใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 42 ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ คือช่วงเวลา 10.01-12.00 น. ร้อยละ 38

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(N=100)

รายการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	93.8	4.69	0.46	พอใจ
2. ช่องทางการให้บริการ	93.6	4.68	0.47	พอใจ
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.8	4.69	0.46	พอใจ
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	95.2	4.76	0.42	พอใจ
รวม	94.2	4.71	0.45	พอใจ

จากตารางที่ 24

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 94.2 โดยพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 95.2 รองลงมาที่มีความพึงพอใจคือ ขั้นตอนการให้บริการ และ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 93.8

ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(N=100) ต่อขั้นตอนการให้บริการ

ขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	96.8	4.84	0.37	พอใจ
2.ความรวดเร็วในการให้บริการ	94.0	4.70	0.46	พอใจ
3.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	93.0	4.65	0.48	พอใจ
4.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	92.8	4.64	0.48	พอใจ
5.ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	93.4	4.67	0.47	พอใจ
6.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	93.0	4.65	0.48	พอใจ
รวม	93.8	4.69	0.46	พอใจ

จากตารางที่ 25 พบผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมต่อขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 93.8

โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 96.8 รองลงมาที่มีความพึงพอใจในเรื่อง ความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 94.0

ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ต่อช่องทางการให้บริการ(N=100)

ช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	93.0	4.65	0.48	พอใจ
2.ช่องทางมีความสะดวก และรวดเร็ว	94.2	4.71	0.46	พอใจ
รวม	93.6	4.68	0.47	พอใจ

จากตารางที่ 26 พบผู้มารับบริการมีความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 93.6

โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 94.2 รองลงมา มีความพึงพอใจในเรื่อง ช่องทางมีความสะดวก และรวดเร็ว อยู่ในระดับ ค่อนข้างพอใจ ร้อยละ 93.0

ตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.6	4.68	0.47	พอใจ
2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	94.2	4.71	0.46	พอใจ
3.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	93.6	4.68	0.47	พอใจ
4.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	94.4	4.72	0.45	พอใจ
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	92.8	4.64	0.48	พอใจ
6.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ฯลฯ	94.6	4.73	0.45	พอใจ
รวม	93.8	4.69	0.46	พอใจ

จากตารางที่ 27 พบผู้มารับบริการมีความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมต่อขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 93.8

โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ฯลฯ อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 94.6 รองลงมา มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 94.4

ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก(N=100)

สิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	94.8	4.74	0.44	พอใจ
2.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถที่นั่งคอยบริการ	93.6	4.68	0.47	พอใจ
3.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	95.2	4.76	0.43	พอใจ
4.ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	94.6	4.73	0.45	พอใจ
5.คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	95.4	4.77	0.42	พอใจ
6.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	95.8	4.79	0.41	พอใจ
7.ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	96.4	4.82	0.39	พอใจ
8.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร ให้ความรู้	96.4	4.82	0.39	พอใจ
รวม	95.2	4.76	0.42	พอใจ

จากตารางที่ 28 พบผู้มารับบริการมีความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 95.2

โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย และ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 96.4 รองลงมา มีความพึงพอใจในเรื่อง มารับบริการ

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน  
งานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 29 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล (N=100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	41	41
หญิง	59	59
รวม	100	100
<b>อายุ</b>		
อายุไม่เกิน 20 ปี	4	4
21-30 ปี	20	20
31-40 ปี	40	40
41-50 ปี	22	22
51-60 ปี	11	11
60 ปีขึ้นไป	3	3
รวม	100	100
<b>สถานภาพ</b>		
โสด	21	21
สมรส	72	72
ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่	7	7
รวม	100	100
<b>การศึกษาระดับสูงสุด</b>		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	24	24
มัธยมศึกษาตอนต้น	26	26
มัธยมปลาย/ปวช.	18	18
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	17	17
ปริญญาตรี	14	14
สูงกว่าปริญญาตรี	1	1
รวม	100	100

ตารางที่ 29 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล(ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>อาชีพ</b>		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	6	6
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	26	26
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	8	8
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	11	11
นักเรียน/นักศึกษา	10	10
รับจ้างทั่วไป	16	16
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	1	1
เกษตรกร/ประมง	18	18
ว่างงาน	4	4
รวม	100	100
<b>รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	24	24
5,000-10,000 บาท	37	37
10,001-15,000 บาท	30	30
15,001-20,000 บาท	5	5
สูงกว่า 20,000 บาท	4	4
รวม	100	100
<b>ความถี่ที่มาใช้บริการ</b>		
1 - 2 ครั้งต่อเดือน	41	41
มากกว่า 2 ครั้งต่อเดือน	13	13
1 - 2 ครั้งต่อปี	33	33
3 - 6 ครั้งต่อปี	13	13
รวม	100	100
<b>ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ</b>		
08.30 น. - 10.00 น.	33	33
10.01 น. - 12.00 น.	43	43
12.01 น. - 14.00 น.	18	18
14.01 น. - ปิดทำการ	6	6
รวม	100	100

จากตารางที่ 29 พบผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 59 เพศชาย 41 มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี ร้อยละ 40 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 72 มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 26 มีอาชีพ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 26 รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท ร้อยละ 37 ความถี่ที่มาใช้บริการ 1 - 2 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 41 ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ คือช่วงเวลา 10.01 น. - 12.00 น. ร้อยละ 43



ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน งานด้านสาธารณสุข(N=100)

รายการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	94.2	4.71	0.44	พอใจ
2. ช่องทางการให้บริการ	93.6	4.68	0.47	พอใจ
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.8	4.69	0.47	พอใจ
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	94.4	4.72	0.44	พอใจ
รวม	94.0	4.70	0.46	พอใจ

จากตารางที่ 30

งานบริการงานด้านสาธารณสุข พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 94.0 โดยพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 94.4 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 94.2

ตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน งานด้านสาธารณสุข(N=100) ต่อขั้นตอนการให้บริการ

ขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	98.0	4.90	0.30	พอใจ
2.ความรวดเร็วในการให้บริการ	94.6	4.73	0.45	พอใจ
3.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	92.2	4.61	0.49	พอใจ
4.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	92.6	4.63	0.49	พอใจ
5.ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	93.4	4.67	0.47	พอใจ
6.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	94.0	4.70	0.46	พอใจ
รวม	94.0	4.70	0.44	พอใจ

จากตารางที่ 31 พบผู้มารับบริการมีความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุขต่อขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 94.0

โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 98.0 รองลงมาคือมีความพึงพอใจในเรื่อง ความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 94.6

ตารางที่ 32 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน งานด้านสาธารณสุข ต่อช่องทางให้บริการ(N=100)

ช่องทางให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	93.8	4.69	0.46	พอใจ
2.ช่องทางมีความสะดวก และรวดเร็ว	93.4	4.67	0.47	พอใจ
รวม	93.6	4.68	0.47	พอใจ

จากตารางที่ 32 พบผู้มารับบริการมีความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุขต่อช่องทางให้บริการ  
อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 93.6

โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 93.8  
รองลงมา มีความพึงพอใจในเรื่อง มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 93.4

ตารางที่ 33 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน งานด้านสาธารณสุข ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.6	4.68	0.47	พอใจ
2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่	94.2	4.71	0.46	พอใจ
3.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการ	94.2	4.71	0.48	พอใจ
4.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	94.6	4.73	0.45	พอใจ
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	93.4	4.67	0.47	พอใจ
6.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ฯลฯ	93.0	4.65	0.48	พอใจ
รวม	93.8	4.69	0.47	พอใจ

จากตารางที่ 33 พบผู้มารับบริการมีความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุขต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 93.8

โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง .เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ อยู่ในระดับ พอดี  
ร้อยละ 94.6 รองลงมา มีความพอใจในเรื่อง ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่  
และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 94.2

ตารางที่ 34 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน งานด้านสาธารณสุข ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก(N=100)

สิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	95.2	4.76	0.43	พอใจ
2.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถที่นั่งคอยบริการ	94.4	4.72	0.45	พอใจ
3.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	92.6	4.63	0.49	พอใจ
4.ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	92.6	4.63	0.49	พอใจ
5.คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	93.8	4.69	0.46	พอใจ
6.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	96.2	4.81	0.39	พอใจ
7.ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	95.2	4.76	0.43	พอใจ
8.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	95.6	4.78	0.42	พอใจ
รวม	94.4	4.72	0.44	พอใจ

จากตารางที่ 34 พบผู้มารับบริการมีความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุขต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 94.4

โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 96.2 รองลงมา มีความพึงพอใจในเรื่อง ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 95.6

ส่วนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน  
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 35 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล (N=100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	36	36
หญิง	64	64
รวม	100	100
<b>อายุ</b>		
อายุไม่เกิน 20 ปี	4	4
21-30 ปี	18	18
31-40 ปี	25	25
41-50 ปี	32	32
51-60 ปี	17	17
60 ปีขึ้นไป	4	4
รวม	100	100
<b>สถานภาพ</b>		
โสด	18	18
สมรส	73	73
ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่	9	9
รวม	100	100
<b>การศึกษาระดับสูงสุด</b>		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	21	21
มัธยมศึกษาตอนต้น	26	26
มัธยมปลาย/ปวช.	16	16
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	29	29
ปริญญาตรี	8	8
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
รวม	100	100

ตารางที่ 35 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล(ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>อาชีพ</b>		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	2
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	28	28
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	10	10
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	12	12
นักเรียน/นักศึกษา	8	8
รับจ้างทั่วไป	22	22
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	3	3
เกษตรกร/ประมง	12	12
ว่างงาน	3	3
รวม	100	100
<b>รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	24	24
5,000-10,000 บาท	36	36
10,001-15,000 บาท	33	33
15,001-20,000 บาท	4	4
สูงกว่า 20,000 บาท	3	3
รวม	100	100
<b>ความถี่ที่มาใช้บริการ</b>		
1 - 2 ครั้งต่อเดือน	38	38
มากกว่า 2 ครั้งต่อเดือน	16	16
1 - 2 ครั้งต่อปี	33	33
3 - 6 ครั้งต่อปี	13	13
รวม	100	100
<b>ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ</b>		
08.30 น. - 10.00 น.	34	34
10.01 น. - 12.00 น.	44	44
12.01 น. - 14.00 น.	14	14
14.01 น. - ปิดทำการ	8	8
รวม	100	100

จากตารางที่ 35 พบผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 64 เพศชาย 36 มีอายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี ร้อยละ 32 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 73 มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวท./ปวส. ร้อยละ 29 มีอาชีพ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 28 รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท ร้อยละ 36 ความถี่ที่มาใช้บริการ 1 - 2 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 38 ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ คือช่วงเวลา 10.01 น. - 12.00 น. ร้อยละ 44

ตารางที่ 36 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย(N=100)

รายการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	94.6	4.73	0.44	พอใจ
2. ช่องทางการให้บริการ	93.0	4.65	0.48	พอใจ
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.6	4.73	0.44	พอใจ
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	95.0	4.75	0.43	พอใจ
รวม	94.2	4.71	0.45	พอใจ

จากตารางที่ 36

งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 94.2 โดยพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 95.0 รองลงมาที่มีความพึงพอใจต่อ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 94.6

ตารางที่ 37 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย(N=100) ต่อขั้นตอนการให้บริการ

ขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	97.4	4.87	0.34	พอใจ
2.ความเร็วในการให้บริการ	94.0	4.70	0.46	พอใจ
3.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	93.4	4.67	0.47	พอใจ
4.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	92.8	4.64	0.48	พอใจ
5.ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	94.4	4.72	0.45	พอใจ
6.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	95.8	4.79	0.41	พอใจ
รวม	94.6	4.73	0.44	พอใจ

จากตารางที่ 37 พบผู้มารับบริการมีความพึงพอใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่อขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 94.6

โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 97.4 รองลงมาที่มีความพึงพอใจในเรื่อง ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 95.8

ตารางที่ 38 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ต่อช่องทางการให้บริการ(N=100)

ช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	92.6	4.63	0.49	พอใจ
2.ช่องทางมีความสะดวก และรวดเร็ว	93.2	4.66	0.48	พอใจ
รวม	93.0	4.65	0.48	พอใจ

จากตารางที่ 38 พบผู้มารับบริการมีความพึงพอใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่อช่องทางการให้บริการ  
อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 93.0

โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 92.6  
รองลงมาที่มีความพึงพอใจในเรื่อง มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 93.2

ตารางที่ 39 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.2	4.71	0.46	พอใจ
2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่	95.4	4.77	0.42	ค่อนข้างพอใจ
3.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการ	95.2	4.76	0.43	พอใจ
4.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	95.0	4.75	0.44	ค่อนข้างพอใจ
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	93.8	4.69	0.46	พอใจ
6..ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ฯลฯ	94.4	4.72	0.45	ค่อนข้างพอใจ
รวม	94.6	4.73	0.44	พอใจ

จากตารางที่ 39 พบผู้มารับบริการมีความพึงพอใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 94.6

โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับ พอดี  
ร้อยละ 95.4 รองลงมาที่พึงพอใจในเรื่อง ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับ  
พอดี ร้อยละ 95.2

ตารางที่ 40 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก(N=100)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	95.2	4.76	0.43	พอใจ
2.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถที่นั่งคอยบริการ	95.6	4.78	0.42	พอใจ
3.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	93.0	4.65	0.48	พอใจ
4.ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	94.6	4.73	0.45	พอใจ
5.คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	94.6	4.73	0.45	พอใจ
6.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	96.2	4.81	0.39	พอใจ
7.ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	94.2	4.71	0.46	พอใจ
8.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	96.2	4.81	0.39	พอใจ
รวม	95.0	4.75	0.43	พอใจ

จากตารางที่ 40 พบผู้มารับบริการมีความพึงพอใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 95.0

โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 96.2 รองลงมา มีความพึงพอใจในเรื่อง ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งคอย อยู่ในระดับ พอดี ร้อยละ 95.6



## บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน

การประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ เป็นการสำรวจ "ความพึงใจของประชาชนในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี" โดยมีวัตถุประสงค์ของการสำรวจ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในด้าน คือ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจ แล้วนำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมทางสถิติ ซึ่งแปลผลได้โดยสรุปดังนี้

พบผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 64.2 เพศชาย 35.8 มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี ร้อยละ 30.8 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 73.8 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 27.0 มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 27.8 รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท ร้อยละ 37.0 ความถี่ที่มาใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 32.8 ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ คือช่วงเวลา 10.01 น. - 12.00 น. ร้อยละ 41.8

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน ทั้ง 5 งานบริการ อยู่ในระดับ พอใจ ร้อยละ 94.2

หากพิจารณาแต่ละงานบริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดต่อ งานด้านจัดเวทีแสดงความคิดเห็น งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับ พอใจ ร้อยละ 94.2 รองลงมาที่มีความพึงพอใจต่อ งานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับ พอใจ 94.0

งานด้านจัดเวทีแสดงความคิดเห็น พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ พอใจ ร้อยละ 94.2 โดยพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ พอใจ ร้อยละ 95.0 รองลงมาที่มีความพึงพอใจต่อ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ พอใจ ร้อยละ 94.8

งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ พอใจ ร้อยละ 94.2 โดยพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ พอใจ ร้อยละ 95.0 รองลงมาที่มีความพึงพอใจต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ พอใจ ร้อยละ 94.8

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ พอใจ ร้อยละ 94.2 โดยพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ พอใจ ร้อยละ 95.2 รองลงมาที่มีความพึงพอใจต่อ ขั้นตอนการให้บริการ และ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ พอใจ ร้อยละ 93.8

งานบริการงานด้านสาธารณสุข พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ พอใจ ร้อยละ 94.0 โดยพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ พอใจ ร้อยละ 94.4 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ พอใจ ร้อยละ 94.2

งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ พอใจ ร้อยละ 94.2 โดยพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ พอใจ ร้อยละ 95.0 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ พอใจ ร้อยละ 94.6

## บรรณานุกรม

- กฤตษ์ ศรีบรรพต, พันโท "ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตดอนเมือง" กรุงเทพมหานคร ภาคนิพนธ์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2538
- จิตติวัฒน์ เตชะคุปต์ "หน่วยที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ" เอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาการบริการ หน้า 36-37
- ชัชณะ รุ่งบังฉิม "หน่วยที่ 12 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริการ" เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน้า 181-182 สาขาคุณธรรมศาสตร์ นนทบุรี โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย สุโขทัย-ธรรมมาธิราช 2538
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ "ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไป ปฏิบัติ" ภาคนิพนธ์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2536
- บรรจบ กาญจนกุล คำบรรยายกฎหมายปกครอง กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2523
- ปรัชญา เวสารัชช์ บริการประชาชน ทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ) กรุงเทพมหานคร กราฟฟิคฟอร์แมท(ไทย แลนด์) 2540
- ปราโมทย์ สัจจรักษ์ "นโยบายด้านการทะเบียนของกรมการปกครอง : ศึกษาเฉพาะกรณีความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการ" กรุงเทพมหานคร  
วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2533
- ปลายฝัน สุขารมย์ สร้างบริการให้เป็นเลิศ กรุงเทพมหานคร ซีเอ็ด ยูเคชั่น 2536
- พิทักษ์ ตรุษทิม "ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการในการบริการของกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษาสำนักงานเขตยานนาวา" กรุงเทพมหานคร ภาคนิพนธ์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2538
- วีรพงษ์ เอลิมดิระรัตน์ คุณภาพในการบริการ กรุงเทพมหานคร 2539
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ กลยุทธ์การตลาด และการบริหารการตลาด กรุงเทพมหานคร ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย 2541
- อิฎฐพร ภูเจริญ ทนทางสู่บริการคุณภาพ (For Quality 3) กรกฎาคม - สิงหาคม หน้า 69-70 , 2539  
เอกสารประกอบการบรรยาย "เรื่องกลยุทธ์การเพิ่มรายได้บริการชำระเงินทางไปรษณีย์"  
การสื่อสารแห่งประเทศไทย 2545
- International standard 1996 ISO standards compendium ISO 9000 Quality Maagement  
Switzerland : International standard Organization The American Heritage. 1994  
Student Dictionary . Boston : Houghton MIFFLIN Company
- Zimmerman C. D. and J.W. 1998 Juran's Quality control Handbook. Singapore : McGraw - Hill  
Book Co.
- Panandkiker , V.A. and S.S. khirsagar. 1978 Bureaucracy and Development Administration.  
New York : Center for Policy Research.
- George D Wagenheim and John H. Reurink " Customer Service in Public Administration"  
Public Administration Review , Vol.51 (May/June) No.3,
- Michael R. Solomon . Consumer Behavior . Buying Having and Being (New Jersey Prentice hall  
. 1996 P. 323
- George , D.W and JH Peurink . 1991 " Cutomer Service in Public Administration' Public  
Administration Review , 51 (May-June 1991j) : 263-266

ภาคผนวก



แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน  
อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี  
ประจำปีงบประมาณ 2558

ชื่องานบริการ ..... สถานที่สำรวจ ..... วันที่สำรวจ .....

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย  ใน  ที่ท่านต้องการหรือเติมค่าลงในช่องว่าง

1. ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน เป็นต้นมาท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด (เลือกตอบข้อใดข้อหนึ่ง)
1.  1-2 ครั้ง ต่อเดือน    2.  มากกว่า 2 ครั้ง ต่อเดือน  
3.  1-2 ครั้ง ต่อปี    4.  3-6 ครั้ง ต่อปี

2. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด

1.  8.30 - 10.00 น.    2.  10.01-12.00 น.    3.  12.01-14.00 น.    4.  14.01- ปิดทำการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย  ใน  ที่ท่านต้องการหรือเติมค่าลงในช่องว่าง

1. เพศ    1.  ชาย    2.  หญิง
2. อายุ    1.  อายุไม่เกิน 20 ปี    2.  21-30 ปี    3.  31-40 ปี  
4.  41- 50 ปี    5.  51-60 ปี    6.  60 ปี ขึ้นไป
3. สถานภาพสมรส    1.  โสด    2.  สมรส    3.  ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่
4. การศึกษาระดับสูงสุด    1.  ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน    2.  มัธยมศึกษาตอนต้น    3.  มัธยมศึกษาตอนปลาย/  
ปวช.  
4.  อนุปริญญา/ปวท./ปวส.    5.  ปริญญาตรี    6.  สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพ    1.  ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ    2.  ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท  
3.  ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ    4.  ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ  
5.  นักเรียน/นักศึกษา    6.  รับจ้างทั่วไป  
7.  แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ    8.  เกษตรกร/ ประมง    9. ว่างงาน
- 6.รายได้ส่วนหัวเฉลี่ยต่อเดือน    1.  ต่ำกว่า 5,000 บาท    2.  5,000 - 10,000 บาท  
3.  10,001 - 15,000 บาท    4.  15,001 - 20,000 บาท  
5.  สูงกว่า 20,000 บาท

## ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องซึ่งแสดงถึงระดับความพึงพอใจในการบริการที่ท่านได้รับ

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ (5)	ค่อนข้าง พอใจ (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่ค่อย พอใจ (2)	ไม่ พอใจ (1)
<b>1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
<b>2. ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ</b>					
2.1 มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย					
2.2 ช่องทางมีความสะดวก และรวดเร็ว					
<b>3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
3.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าท่างของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
3.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
<b>4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
4.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4.4 "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
4.5 "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ					
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเบาะเบียด สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
4.7 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
4.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

## ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

## 4.1 โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ

.....

## 4.2 โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

.....