



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน  
อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี  
ประจำปีงบประมาณ 2560

---

ศูนย์วิทย์พัฒนา  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
อุดรธานี

## รายงานผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี สำหรับผู้บริหาร

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี เพื่อประกอบรายงานการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการขอกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง ประจำปีงบประมาณ 2560 ดังนี้

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล วัดดูประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ 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 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งสำรวจความพึงพอใจใน 4 งานบริการ คือ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ในปีงบประมาณ 2560

### ผลสำรวจพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 53.8 มีอายุอยู่ในช่วง 31-50 ปี ร้อยละ 41.8 มีระดับการศึกษาสูงสุด มัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 21.8 มีอาชีพ เกษตรกร ร้อยละ 22.5

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ทั้ง 4 งานบริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.7 หากพิจารณาแต่ละงานบริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคืองานด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.4 รองลงมาคืองานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.2 งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ร้อยละ 91.6 และ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 90.4

ตารางที่ 1 สรุปผล ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ทั้งสี่ด้าน (ในภาพรวม 4 งานบริการ) N=400

| งานบริการ                          | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|------------------------------------|--------|-----------|------|------------------|
| งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน            | 97.4   | 4.87      | 0.33 | มากที่สุด        |
| งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี    | 91.6   | 4.58      | 0.50 | มากที่สุด        |
| งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | 90.4   | 4.52      | 0.75 | มากที่สุด        |
| งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม     | 95.2   | 4.76      | 0.41 | มากที่สุด        |
| รวม                                | 93.7   | 4.68      | 0.50 | มากที่สุด        |

จากตารางที่ 1 พบว่า

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ทั้ง 4 งานบริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.7 หากพิจารณาแต่ละงานบริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคืองานด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.4 รองลงมาคืองานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.2 งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ร้อยละ 91.6 และ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 90.4

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

| รายการ                     | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|----------------------------|--------|-----------|------|------------------|
| 1. ขั้นตอนการให้บริการ     | 96.4   | 4.82      | 0.38 | มากที่สุด        |
| 2. ช่องทางการให้บริการ     | 97.0   | 4.85      | 0.36 | มากที่สุด        |
| 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 97.6   | 4.88      | 0.32 | มากที่สุด        |
| 4. สิ่งอำนวยความสะดวก      | 98.2   | 4.91      | 0.28 | มากที่สุด        |
| รวม                        | 97.4   | 4.87      | 0.33 | มากที่สุด        |

จากตารางที่ 2 พบว่า

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.4 เมื่อพิจารณาตามประเด็นความพึงพอใจพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.2 รองลงมามีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.6



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

| รายการ                     | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|----------------------------|--------|-----------|------|------------------|
| 1. ขั้นตอนการให้บริการ     | 91.8   | 4.59      | 0.50 | มากที่สุด        |
| 2. ช่องทางการให้บริการ     | 91.6   | 4.58      | 0.50 | มากที่สุด        |
| 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 91.2   | 4.56      | 0.51 | มากที่สุด        |
| 4. สิ่งอำนวยความสะดวก      | 92.2   | 4.61      | 0.49 | มากที่สุด        |
| รวม                        | 91.6   | 4.58      | 0.50 | มากที่สุด        |

จากตารางที่ 3 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 91.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.2 รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 91.8

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

| รายการ                     | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|----------------------------|--------|-----------|------|------------------|
| 1. ขั้นตอนการให้บริการ     | 88.0   | 4.40      | 0.73 | มาก              |
| 2. ช่องทางการให้บริการ     | 88.0   | 4.40      | 0.75 | มาก              |
| 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 93.6   | 4.68      | 0.78 | มากที่สุด        |
| 4. สิ่งอำนวยความสะดวก      | 92.2   | 4.61      | 0.73 | มากที่สุด        |
| รวม                        | 90.4   | 4.52      | 0.75 | มากที่สุด        |

จากตารางที่ 4 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 90.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.2

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

| รายการ                     | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|----------------------------|--------|-----------|------|------------------|
| 1. ขั้นตอนการให้บริการ     | 94.0   | 4.70      | 0.42 | มากที่สุด        |
| 2. ช่องทางการให้บริการ     | 95.0   | 4.75      | 0.41 | มากที่สุด        |
| 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 96.0   | 4.80      | 0.39 | มากที่สุด        |
| 4. สิ่งอำนวยความสะดวก      | 95.6   | 4.78      | 0.40 | มากที่สุด        |
| รวม                        | 95.2   | 4.76      | 0.41 | มากที่สุด        |

จากตารางที่ 5 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.6 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.6

## สารบัญ

|                                                                                              | หน้า |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| สรุปสำหรับผู้บริหาร                                                                          | ก-ง  |
| บทที่ 1 บทนำ                                                                                 |      |
| - บทนำ                                                                                       | 1    |
| - วัตถุประสงค์                                                                               | 2    |
| - ขอบเขตการประเมิน                                                                           | 2    |
| - ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ                                                                  | 3    |
| บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง                                                                |      |
| - แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ                                                                   | 4    |
| - แนวคิดทฤษฎีในการบริการ                                                                     | 7    |
| - แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ                                                         | 8    |
| - แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ                                                                 | 9    |
| บทที่ 3 วิธีการดำเนินการประเมินผล                                                            |      |
| - ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง                                                                    | 20   |
| - เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล                                                      | 20   |
| - การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล                                                  | 21   |
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์                                                                       |      |
| - ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของประชาชน<br>ที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล | 16   |
| บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ                                                          | 43   |
| เอกสารอ้างอิง                                                                                | 44   |
| ภาคผนวก                                                                                      |      |
| แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบล                            | 46   |

## สารบัญตาราง

| ตารางที่ |                                                                                                                                                                                                                    | หน้า |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1        | สรุปผลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ<br>ผู้รับบริการต่อเทศบาลตำบล ทั้งสี่ด้านได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ<br>ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ข    |
| 2        | สรุปผล ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ<br>ของผู้รับบริการ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน                                                                                                   | ข    |
| 3        | สรุปผล ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ<br>ของผู้รับบริการ งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี                                                                                           | ค    |
| 4        | สรุปผล ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ<br>ของผู้รับบริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม                                                                                        | ค    |
| 5        | สรุปผล ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ<br>ของผู้รับบริการ งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม                                                                                            | ง    |
| 6        | ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล                                                                                                                                                                            | 17   |
| 7        | ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามงานบริการในภาพรวม                                                                                                                                                                  | 18   |
| 8        | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ<br>(ในภาพรวม)                                                                                                                             | 18   |
| 9        | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ<br>จำแนกประเด็นความพึงพอใจ                                                                                                                | 19   |
| 10       | ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล<br>งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน                                                                                                                                                 | 20   |
| 11       | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ<br>งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน                                                                                                                | 21   |
| 12       | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ<br>ต่อขั้นตอนการให้บริการ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน                                                                                         | 21   |
| 13       | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ<br>ต่อช่องทางการให้บริการ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน                                                                                         | 22   |
| 14       | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ<br>ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน                                                                                     | 22   |
| 15       | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ<br>ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน                                                                                          | 23   |
| 16       | ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล<br>งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี                                                                                                                                         | 24   |
| 17       | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ<br>งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี                                                                                                        | 25   |



## สารบัญตาราง(ต่อ)

[illegible]



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การประเมินผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการข้อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นของพนักงานส่วนตำบลเป็นกรณีพิเศษ สำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง ประจำปีงบประมาณ 2560 ตามมติที่ 2 มีมติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ใน 4 ประเด็นสำคัญ ดังนี้ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ว่าเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การส่วนปกครองท้องถิ่นเพียงใด เพื่อเป็นข้อมูลที่จะสะท้อนให้นำไปพิจารณาปรับปรุง พัฒนา และวางแผนการดำเนินงานในปีต่อ ๆ ไป

ตามประกาศ คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัล ประจำปี สำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2558 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลจัดจ้างสถาบันอุดมศึกษา เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการ และรายงานผลการประเมินความพึงพอใจให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลทราบ

ภาระงานในการดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ กำหนดไว้จำนวน 11 กรอบงาน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสาธารณสุข และงานด้านอื่น ๆ โดยการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน อย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงาน ที่จะประเมินประกอบด้วย (1)ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (2)ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ (3)ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ(4)ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ว่าเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การส่วนปกครองท้องถิ่นเพียงใด เพื่อเป็นข้อมูลที่จะสะท้อนให้นำไปพิจารณาปรับปรุง พัฒนา และวางแผนการดำเนินงาน นอกจากนี้ยังสามารถเป็นส่วนหนึ่งที่จะสะท้อนการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงาน กระบวนการทำงาน เพื่อให้สามารถพัฒนาการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพสูงที่สุดต่อไป

## วัตถุประสงค์

เพื่อประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลในการขอ กำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้างประจำปีงบประมาณ 2560 ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตามกรอบ 4 ด้าน คือความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี จำนวน 4 งาน

1. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2. งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

## ขอบเขตการประเมิน

1. ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ตั้งแต่ เดือนมกราคม 2560 ถึง เดือนสิงหาคม 2560 โดยประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่

- 1.1 งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- 1.2 งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี
- 1.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 1.4 งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

2. ในการดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจแต่ละงาน กำหนดกรอบการประเมินประกอบไปด้วย 4 ด้าน ดังนี้

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



## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง กระบวนการที่ผู้ให้บริการ ดำเนินการเป็นระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เพื่อให้ผู้รับบริการมีความสะดวกที่ได้รับบริการ ตลอดจนมีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมหรือสภาพของงาน
2. ช่องทางการให้บริการ หมายถึง วิธีการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนำมาใช้เพื่อให้ผู้รับบริการ สามารถเข้าถึงงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย การมีช่องทางให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอต่อการให้บริการ และช่องทางให้บริการนั้นมีความสะดวก รวดเร็ว รวมถึงการนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสารสนเทศ ตลอดจนการมีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ
3. เจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรที่ให้บริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่ดูแลผู้รับบริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในงาน ตอบคำถามในงานได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค รวมถึงกิริยามารยาท บุคลิกภาพ และความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการ
4. สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง วัสดุ อุปกรณ์ที่จัดเตรียมไว้ให้แก่ผู้เข้ารับบริการ ซึ่งมีอยู่อย่างเพียงพอ และทันสมัย ตลอดจนการจัดบริหารของส่วนงานบริการและภายในองค์การบริหารส่วนตำบล อย่างเพียงพอ สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายประชาสัมพันธ์ป้ายแสดงสถานที่บอกจุดบริการชัดเจน สามารถเห็นได้ง่าย และเข้าใจง่าย รวมถึงแบบฟอร์มต่างๆ มีเพียงพอและพร้อมให้บริการ
5. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้มาใช้บริการต่อการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงการรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. องค์การบริหารส่วนตำบล ได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการในด้านต่างๆ ของหน่วยงาน เพื่อประกอบการตัดสินใจในการพัฒนา ปรับปรุง และวางแผนการดำเนินงานด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในปีต่อ ๆ ไป
2. เพื่อประกอบการรายงานผลประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลในการขอกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นของพนักงานส่วนตำบล เป็นกรณีพิเศษสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง ประจำปีงบประมาณ 2560 ตามมติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ใน 4 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก



## บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน เพื่อประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี โดยคณะผู้สำรวจได้ศึกษาค้นคว้าวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ดังนี้

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

### 1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

#### 1.1 ความหมายของการบริการ

ความหมายของการบริการ การบริการ (Service) มีนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการบริการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2542 ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า "การบริการ" หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ให้บริการ ให้บริการ เป็นต้น

ดนัย เทียนพุฒ (2545 : 11 - 12) กล่าวถึงการบริการว่า หมายถึง

1. การสนองตอบความต้องการแก่ผู้รับ ผู้ซื้อ ทั้งเชิง "รูปธรรม" และ "นามธรรม"
2. การปฏิบัติให้เกิดความสมดุลระหว่าง "การให้" และ "การรับ"
3. การแลกเปลี่ยนในส่วนที่ขาดแคลนของแต่ละฝ่าย
4. การใช้ความมีอัธยาศัย ควบคู่ไปกับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องแก่ผู้รับบริการ
5. การไม่เอาเปรียบ และไม่ถือโอกาสแสวงหาประโยชน์จากผู้รับบริการในทุกสถานะ
6. การเต็มใจปฏิบัติตามเงื่อนไขดังที่สัญญาไว้กับลูกค้า ซึ่งจะชักนำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการ ซ้ำอีก

ในคราวต่อไป

7. การให้ทั้งรูปธรรมและนามธรรมเชิงความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และด้วยอัธยาศัยเป็น พื้นฐาน  
สมชาติ กิจยรรยง (2545 : 11) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น หรืออีกนัยหนึ่งคือ การช่วยเหลือหรืออนุเคราะห์หรือให้ความสะดวก และกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน

สมิต สัชฌุกร (2548 : 13) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมียุทธวิธีปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ หรือ การทำประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจเรา ซึ่งเป็นผู้บริการ

อนุก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ (2548 : 18) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การกระทำใดๆ เพื่อช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น โดยเป็น การปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่อย่างมีเมตตาจิต

ว.วชิรเมธี (2552 : 17 - 18) กล่าวว่า การบริการ คือ งานของเรา คนทำงาน ทุกคนควรรู้ และมี หัวใจบริการ (Service Mind) เป็นอันดับหนึ่ง การบริการจึงเป็นหัวใจหลักของ การทำงาน หากเราทำให้ คนอื่นรู้สึกแย่ เราควรรู้สึกแย่ยิ่งกว่า เพราะเขาจะแยกจากเราครั้งเดียวทำให้จดจำจนวันตาย ตรงกันข้าม ถ้าเขาประทับใจเราแม้ครั้งเดียวที่พบกันก็จะประทับใจไปจนวันตายเช่นเดียวกัน ดังนั้น การให้บริการนี้ เป็นหัวใจของคนทำงาน บางครั้งไม่ได้ใช้เพียงฝีมือ แต่ต้องใช้หัวใจของการเป็นนักบริการด้วย

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2538 : 8) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือ กระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำ ที่สามารถ สนองตอบความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคล ดังกล่าวเกิดความรู้สึกดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ในความหมายนี้ครอบคลุมการบริการ ทุกด้านไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไปหรือการบริการเชิงพาณิชย์ นอกจากคำว่า "การบริการ" ยังมีคำอื่นที่ เกี่ยวข้องกับการบริการเชิงพาณิชย์และพบใช้บ่อย ดังนี้ผู้ให้บริการ (service provider) หมายถึง ผู้ที่ ดำเนินงานเกี่ยวข้องกับการนำเสนอสินค้าหรือบริการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มา ใช้บริการ ซึ่งครอบคลุมทั้งผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ (service manager) และผู้ปฏิบัติงาน บริการ หรือพนักงานบริการ (service personnel) ผู้รับบริการ (customer) หมายถึง ผู้ที่แสดงความ ต้องการซื้อสินค้าหรือบริการ หรืออาจเรียกว่า ผู้บริโภค (consumer) ซึ่งมีความหมายใกล้เคียงกัน กล่าวคือ ผู้ที่มีความต้องการใช้ สินค้าหรือบริการ

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

ความหมายในระดับพฤติกรรมเป็นการมุ่งพิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นกระบวนการในการ ปฏิบัติ หรือลงมือกระทำในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ในแง่การ บริการจึงเป็นการปะทะสังสรรค์ หรือการมีผลกระทบระหว่างกันของผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นความหมายที่เน้น ความสำคัญของการบริการในฐานะที่เป็นกิจกรรมที่มีการเคลื่อนไหว (Motion activity)

ความหมายในระดับสถาบัน เป็นการมุ่งพิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นเรื่องของกาประกอบ ฐกรกิจบริการหรือ อุดสาหกรรมบริการ (Service as a social institution) ซึ่งมีบทบาท และหน้าที่ต่อสังคม ในด้านต่างๆ (Social function) ตามลักษณะการจัดแบ่งหมวดหมู่ของการบริการออกตามประเภทหรือกลุ่ม ของกิจกรรมที่มีส่วนสัมพันธ์ ซึ่งในแง่ของการบริการตามความหมายที่สองจะมีขอบเขตกว้างกว่าใน ความหมายแรก หรืออีกนัยหนึ่งอาจกล่าวได้ว่าการบริการตามความหมายในระดับพฤติกรรมเป็นเพียงส่วน หนึ่งของความหมายระดับสถาบัน

บริการ หมายถึงการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ ; การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ ต่อผู้อื่น ; การให้ความช่วยเหลือ (Lash อ้างอิงใน ปลายฝัน , 2536 : 12 )

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่ม บุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าว อาจจะรวม หรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวก็ได้ (Kotlor อ้างใน จิตินันท์ , 253 : 6 )



การบริการ คือ กิจกรรมหนึ่ง หรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มากนักที่ต้องจับต้องไม่ได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีเกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ และ/หรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้า และ/หรือลูกค้ากับระบบการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า ( Gronoos อ้างใน จิตตินันท์ , 2530 : 6 )

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

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

บริการเป็นผลที่ได้จากงานในส่วนที่ประสานระหว่างผู้ส่งมอบกับลูกค้าและจากงานภายในกิจการของผู้ส่งมอบเพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า (International Standard, 1996 : 2)

จากความหมายบริการที่กล่าวมา สามารถสรุปได้ว่า บริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการอำนวยความสะดวกต่อผู้อื่นด้วยความเต็มใจ มีความเท่าเทียมกัน และไม่แสวงหาประโยชน์จากผู้รับตามเป้าหมายและความตั้งใจในบริการ

## 1.2 ประเภทของการบริการ

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

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

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

## 1.3 องค์ประกอบของการบริการ

อุตสาหกรรมของการบริการนั้นมีความเกี่ยวข้องกับบุคคลในหลายฝ่าย ซึ่งต่างฝ่ายก็มีความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดงานบริการ ชูชนะ 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

อิกุรุทระ ภูเจริญ (2539) กล่าวถึงคุณภาพว่าอาจมีหลายมุมมองที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับว่าใครจะเป็นผู้วิเคราะห์ แต่คุณภาพนั้นต้องสามารถประเมินได้ หรืออาจเขียนออกมาเป็นสูตรได้ว่า

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

วีรพงษ์ เอลิมจิระรัตน์ ( 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 ความยุติธรรมในการบริการ งานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ 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 ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอสำหรับจำนวนของผู้รับบริการ

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

กรอนรูส (Gronroos, 1982; 1990: 17) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product Quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

ครอสบี (Crosby, 1988: 15) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการหรือ "Service Quality" นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

วีรพงษ์ เฉลิเมจิรัตน์ (2543, 14-15) คุณภาพการให้บริการ คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอื่นทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

ส่วนสมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550: 66) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

George (1991 : 263-266) การบริการลูกค้า หรือผู้รับบริการ ( The Customer – service) เป็นกลยุทธ์ทางการจัดการที่ประยุกต์มาจากหน่วยงานเอกชน องค์การที่ประสบผลสำเร็จในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เชื่อว่าการให้บริการแก่ผู้รับบริการเป็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายและสร้างความสำเร็จให้แก่องค์การหรือหน่วยงาน การบริการลูกค้าเป็นกลยุทธ์ทางการจัดการที่เน้นในเรื่องการตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของแนวคิดที่ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์การ จากทิศทางการกล่าวมาจะพบว่า องค์การจำเป็นต้องเน้นในเรื่องของผู้รับบริการ เช่น ถ้าผู้รับบริการต้องการตัดสินใจที่รวดเร็ว ยุทธวิธีที่ต้องใช้ คือ การให้อำนาจ และการจัดการแบบมีส่วนร่วม

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

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

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

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

Verna (อ้างใน กฤตช์ , 2538) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ



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

กล่าวโดยสรุปการให้บริการสาธารณะ หมายถึง บริการของรัฐที่ได้จัดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ ด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรม

Panandiker และ kshirsagar (1978 : 10 ) หลักในการให้บริการสาธารณะนั้นพฤติกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนที่คาดหวังต้องปฏิบัติตามบรรทัดฐานหรือกฎระเบียบที่วางไว้โดยไม่ต้องคำนึงถึงความรู้สึก อารมณ์ และความเป็นญาติพี่น้อง หรือเพื่อนฝูง

หลักการสำคัญที่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ ในการศึกษาของ ปราโมทย์ สัจรักษ์(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 ความหมายของพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามพจนานุกรมด้านพฤติกรรมศาสตร์ กล่าวว่า เป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอิ่มเอมใจ เมื่อความต้องการ หรือแรงจูงใจได้รับการตอบสนอง

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามพจนานุกรมด้านจิตวิทยา เป็นความความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ และความรู้สึกขั้นสุดท้าย เมื่อบรรลุถึงจุดหมายโดยมีแรงกระตุ้น

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

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



Minn และคณะ (อ้างในประชัย , 2531 : 36) กล่าวว่า กระบวนการรับรู้ตีความของบุคคลรวมทั้ง การพัฒนาการของทัศนคติของบุคคล ย่อมแตกต่างกันไปตามภูมิหลัง และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ในการประเมินสิ่งที่รับรู้เป็นสำคัญ ด้วยเหตุนี้ บุคคลสองคนอยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกัน และภายใต้ สถานการณ์เดียวกันจึงมักเกิดความเข้าใจ และเกิดทัศนคติที่ต่างกันได้

## 4.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

อุกฤษฏ์ ทรงชัยสงวน (2543, หน้า 43) ได้รวบรวมกลุ่มแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจใน รูปแบบ ของแรงจูงใจไว้ 4 กลุ่ม คือ

4.2.1 ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory motivation) ทฤษฎีนี้เขาได้เสนอ ความ ต้องการในด้านต่างๆ กันของมนุษย์ เรียงลำดับจากความต้องการขั้นพื้นฐาน เพื่อการอยู่รอด ไป จนถึงความ ต้องการทางสังคม และความต้องการยอมรับนับถือจากกลุ่มว่าตนมีคุณค่าและพัฒนา ตนเองให้ก้าวหน้า ยิ่งขึ้น มาสโลว์ถือว่าการเรียงลำดับความต้องการนี้มีความสำคัญ โดยมนุษย์จะมี ความต้องการในระดับสูงๆ ได้ก็ต่อเมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองแล้ว

4.2.2 ทฤษฎีการจูงใจ การบำรุงรักษาของ Herz berg ได้กล่าวถึงปัจจัยการจูงใจ ซึ่งเป็น ตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจ ได้แก่ โอกาส ความสำเร็จ การยอมรับ ความรับผิดชอบ ความ เจริญก้าวหน้า และปัจจัยการบำรุงรักษา ซึ่งเป็นตัวขัดขวางความพึงพอใจ ได้แก่ นโยบายของ องค์กร สภาพ การทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

4.2.3 ทฤษฎีแรงจูงใจของ Mc celland ซึ่งแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประเภท คือ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการมีอำนาจ และความต้องการความสัมพันธ์ โดยความต้องการ ความสำเร็จ หรือเรียกว่า แรงจูงใจใฝ่สำเร็งนั้น ถ้าบุคคลใดมีสูงจะมีความปรารถนาที่จะทำสิ่ง หนึ่งให้ลุ่่ง ไปด้วยดี

4.2.4 ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล จะประเมินความเป็นไปได้ของผลที่บังเกิดขึ้นแล้ว จึงดำเนินการปฏิบัติตามที่ตนคาดหวังไว้ การจูงใจ ขึ้นอยู่ กับการคิดของมนุษย์ต่อผลที่เกิดขึ้น ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom นี้ ทำนายว่าบุคคลจะร่วม กิจกรรมที่ เขาคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือสิ่งต่างๆ ที่เขาปรารถนา

มิเชล แบร์ (Micheal Beer อ้างถึงใน สมหมาย เปียณอม, 2551, หน้า 7) ได้ให้ความหมาย ของ ความพึงพอใจไว้ว่า เป็นทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

1. V มาจากคำว่า Valance หมายถึง ความพึงพอใจ
2. I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ
3. E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความหวังภายในตัวบุคคลนั้นๆ ซึ่งบุคคลมี ความต้องการ และมีความหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อ ตอบสนองความต้องการ หรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังใน สิ่งที่สูงขึ้นในเรื่อยๆ ซึ่งอาจจะ แสดงในรูปสมการได้ ดังนี้

แรงจูงใจ = ผลของความพึงพอใจ + ความคาดหวัง

ซึ่งหมายถึง แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ต่อการประเมินผลงานขององค์กรที่เกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของตน หรือแรงจูงใจที่บุคคลจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรใดจะเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติขององค์กร หรือการทำงานขององค์กรนั้น รวมกัน ความคาดหวังที่เขาหมายไว้ ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร คือผลงานขององค์กร และได้รับการ ตอบสนองทั้งรูปธรรมและนามธรรมเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะสูง แต่ในทางกลับกัน ถ้ามีทัศนคติในเชิงลบต่องานและการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะต่ำไปด้วย

#### 4.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่อยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ลักษณะบุคคล สภาพทางเศรษฐกิจ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ตลอดจนทรัพยากรต่างๆ ที่จะเอื้ออำนวย นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงองค์ประกอบต่างๆ โดยอาจนำมาพิจารณาได้ดังนี้

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ ( 2531 : 56) กล่าวว่า พัฒนาการของทัศนคติโดยเฉพาะอย่างยิ่งในรูปของความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง 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) กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จในการทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจต่อการบริการขององค์การ คือ องค์การจำเป็นต้องทราบถึงความต้องการของลูกค้า หรือผู้รับบริการ ถึงแม้ว่าความต้องการของลูกค้าจะเป็นเรื่องสลับซับซ้อน และเป็นเรื่องที่เฉพาะตัว แต่ก็สามารถระบุความต้องการต่างๆ ไป ของผู้บริการได้ดังนี้

1. ความต้องการข่าวสาร และการติดต่อสื่อสาร เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของการบริการ ผู้รับบริการทุกคนมีความคาดหวังต่อองค์กร ความคาดหวังที่จะอยู่บนรากฐานของการกระทำ และคำพูดของผู้ให้บริการ
2. ความต้องการในการตอบรับ หมายถึง ผู้ให้บริการจะตอบสนองผู้รับบริการอย่างไรรวมถึงการให้บริการอย่างรวดเร็ว
3. ความต้องการในการแก้ไขปัญหา ผู้ให้บริการควรที่จะสามารถแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. ความต้องการที่ตรงต่อเวลา และความมั่นคงในการให้บริการ ผู้รับบริการต้องการได้รับการบริการที่เที่ยงตรงต่อเวลา และความมั่นใจว่าเป็นเมื่อเขามาขอรับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องจัดหาหรือส่งมอบบริการให้ตามความคาดหวัง
5. ความต้องการให้ผู้ให้บริการที่มีความสามารถ หมายถึง ผู้ให้บริการควรมีทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ มีความสามารถในการแก้ปัญหา
6. ความต้องการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง หรือให้มีความผิดพลาดน้อยที่สุด เพราะผลจากความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน จะส่งผลต่อความไว้วางใจ และความเชื่อถือของผู้รับบริการ



7. ความต้องการการบริการที่สุภาพ และเป็นมิตร ผู้ให้บริการควรปฏิบัติต่อผู้มารับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน และอัธยาศัยดี

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

### การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

สาโรช ไสยสมบัติ (2534, หน้า 39) กล่าวว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการจะเกิดขึ้น หรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของ ผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจกระทำได้ หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือ จากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้ เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัด และมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้โดย วิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้นการวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

การวัดความพึงพอใจในบริการ มิลเล็ท (Millet อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนา ระบบราชการ, 2554, หน้า 17) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยวัดจากการให้บริการอย่างเท่าเทียม คือ การบริการที่มีมาตรฐานเสมอภาค และเสมอหน้า ไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นใคร การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากรวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ การให้บริการอย่าง ค่อบ้าง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ



### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ใน 4 งานบริการ คือ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยมีวิธีการดำเนินการดังนี้

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจนี้ คือ ประชาชนที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี

กลุ่มตัวอย่างที่เลือกมาเป็นตัวแทนประชากรที่ต้องการศึกษา โดยเป็นประชาชนที่ใช้บริการของหน่วยงานตั้งแต่เดือนมกราคม 2560 - สิงหาคม 2560 ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยการแจกและเก็บแบบสอบถามจากประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ซึ่งได้กำหนดความสำคัญของงานบริการในอัตราส่วนที่เท่ากัน คือสำรวจงานบริการละ 100 ชุด โดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน จะประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จำนวน 4 งานบริการ

#### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 แบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามสร้างขึ้นตามแนววัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยจะเป็นคำถามปลายปิด และเป็นคำถามแบบมาตราประเมินค่า โดยแบบสอบถาม แบ่งเนื้อหาออกเป็น

3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด มีทั้งหมด 4 ข้อ ลักษณะเป็นตรวจสอบรายการ (Checklist) ประกอบด้วย เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, และอาชีพ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 22 ข้อ จำแนกตามระดับความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยสร้างแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งคำถามครอบคลุมในเนื้อหาความพึงพอใจต่องานบริการ 4 ด้าน คือ

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด โดยถามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 3 ข้อ ดังนี้

1. จุดเด่นของการให้บริการที่ท่านรู้สึกประทับใจที่สุด
2. จุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการ
3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

โดยในการวัดระดับความพึงพอใจเป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert Scale) โดยกำหนดน้ำหนักคะแนนออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งได้กำหนดค่าของระดับความคิดเห็นดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับมาก
- 3 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับน้อยที่สุด

สำหรับเกณฑ์ในการประเมินค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ได้นำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ของเบสท์และคาร์ทน์ (Best & Kahn, 1993) ดังนี้

| คะแนนเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ                    |
|-------------|-------------------------------------|
| 4.51-5.00   | มีความพึงพอใจต่องานบริการมากที่สุด  |
| 3.51-4.50   | มีความพึงพอใจต่องานบริการมาก        |
| 2.51-3.50   | มีความพึงพอใจต่องานบริการปานกลาง    |
| 1.51-2.50   | มีความพึงพอใจต่องานบริการน้อย       |
| 1.00-1.50   | มีความพึงพอใจต่องานบริการน้อยที่สุด |

## 2. การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ใช้การสำรวจโดยมีคณะทำงานสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การประเมินในครั้งนี้จะทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical Package For Social Science For Windows) ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจ และสำหรับสถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งทำตามข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ หาค่าความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ใช้การหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคำตอบแต่ละข้อและแต่ละด้าน แล้วแปลผลตามเกณฑ์ของเบสท์และคาร์ทน์ (Best & Kahn, 1993) ดังนี้



คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.51-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.51-4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.51-2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อมูลการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการสรุปจากความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ในเรื่องจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้มาใช้บริการรู้สึกประทับใจที่สุด จุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยการวิเคราะห์เนื้อหา(Content Analysis) และสรุปเป็นแบบพรรณนา

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบสอบถาม จากนั้นนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อคำนวณหาค่าสถิติสำหรับตอบวัตถุประสงค์ โดยวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 6 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวมสี่ด้านของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ในงานบริการ 4 งาน คือ 1)งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2)งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี 3)งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4)งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ส่วนที่ 6 การพรรณนาความคิดเห็นในข้อเสนอแนะของประชาชนผู้มาใช้บริการ เพื่อความสะดวกในการเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้สำรวจได้นำอักษรย่อและสัญลักษณ์ทางสถิติมาใช้ดังนี้

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

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

| คะแนนเฉลี่ย | แปลผล                                      |
|-------------|--------------------------------------------|
| 4.51-5.00   | มีความพึงพอใจต่องานบริการในระดับมากที่สุด  |
| 3.51-4.50   | มีความพึงพอใจต่องานบริการในระดับมาก        |
| 2.51-3.50   | มีความพึงพอใจต่องานบริการในระดับปานกลาง    |
| 1.51-2.50   | มีความพึงพอใจต่องานบริการในระดับน้อย       |
| 1.00-1.50   | มีความพึงพอใจต่องานบริการในระดับน้อยที่สุด |



# ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวม

ตารางที่ 6 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล (N=400)

| ข้อมูลส่วนบุคคล              |  | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|------------------------------|--|-----------|--------|
| เพศ                          |  |           |        |
| ชาย                          |  | 185       | 46.3   |
| หญิง                         |  | 215       | 53.8   |
| รวม                          |  | 400       | 100    |
| อายุ                         |  |           |        |
| อายุไม่เกิน 20 ปี            |  | 23        | 5.8    |
| 21-30 ปี                     |  | 78        | 19.5   |
| 31-50 ปี                     |  | 167       | 41.8   |
| 51-60 ปี                     |  | 101       | 25.3   |
| 60 ปีขึ้นไป                  |  | 31        | 7.8    |
| รวม                          |  | 400       | 100    |
| การศึกษาระดับสูงสุด          |  |           |        |
| ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน       |  | 78        | 19.5   |
| มัธยมศึกษาตอนต้น             |  | 87        | 21.8   |
| มัธยมปลาย/ปวช.               |  | 81        | 20.3   |
| อนุปริญญา/ปวท./ปวส.          |  | 83        | 20.8   |
| ปริญญาตรี                    |  | 67        | 16.8   |
| สูงกว่าปริญญาตรี             |  | 4         | 1.0    |
| รวม                          |  | 400       | 100    |
| อาชีพ                        |  |           |        |
| ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ |  | 59        | 14.8   |
| ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ     |  | 70        | 17.5   |
| เกษตรกร                      |  | 90        | 22.5   |
| ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท        |  | 58        | 14.5   |
| นักเรียน/นักศึกษา            |  | 35        | 8.8    |
| รับจ้างทั่วไป                |  | 61        | 15.3   |
| แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ       |  | 27        | 6.8    |
| รวม                          |  | 400       | 100.0  |

จากตารางที่ 6 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 53.8 มีอายุอยู่ในช่วง 31-50 ปี ร้อยละ 41.8 มีระดับการศึกษาสูงสุด มัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 21.8 มีอาชีพ เกษตรกร ร้อยละ 22.5

ตารางที่ 7 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามงานบริการ

| งานบริการ                          | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|------------------------------------|-----------|--------|
| งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน            | 100       | 25     |
| งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี    | 100       | 25     |
| งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | 100       | 25     |
| งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม     | 100       | 25     |
| รวม                                | 400       | 100    |

จากตารางที่ 7 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 4 งานบริการ คือ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีจำนวนเท่ากัน คือ ร้อยละ 25

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
จำแนกตามงานบริการ (N=400)

| งานบริการ                          | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|------------------------------------|--------|-----------|------|-----------|
| งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน            | 97.4   | 4.87      | 0.33 | มากที่สุด |
| งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี    | 91.6   | 4.58      | 0.50 | มากที่สุด |
| งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | 90.4   | 4.52      | 0.75 | มากที่สุด |
| งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม     | 95.2   | 4.76      | 0.41 | มากที่สุด |
| รวม                                | 93.7   | 4.68      | 0.50 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 8 พบว่า

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ทั้ง 4 งานบริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.7 หากพิจารณาแต่ละงานบริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคืองานด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.4 รองลงมาคืองานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.2 งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ร้อยละ 91.6 และ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 90.4

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ (N=400)

| รายการ                     | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
|----------------------------|--------|-----------|------|-------|
| 1. ขั้นตอนการให้บริการ     | 92.6   | 4.63      | 0.52 | มาก   |
| 2. ช่องทางการให้บริการ     | 92.9   | 4.65      | 0.52 | มาก   |
| 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 94.6   | 4.73      | 0.60 | มาก   |
| 4. สิ่งอำนวยความสะดวก      | 94.6   | 4.73      | 0.49 | มาก   |
| รวม                        | 93.7   | 4.68      | 0.50 | มาก   |

จากตารางที่ 9 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจรวมทุกประเด็น อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.7 เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.6 รองลงมาคือช่องทางการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.9 และขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.6



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ      งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ตารางที่ 10 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล (N=100)

| ข้อมูลส่วนบุคคล              | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|------------------------------|-----------|--------|
| เพศ                          |           |        |
| ชาย                          | 47        | 47     |
| หญิง                         | 53        | 53     |
| รวม                          | 100       | 100    |
| อายุ                         |           |        |
| อายุไม่เกิน 20 ปี            | 2         | 2      |
| 21-30 ปี                     | 13        | 13     |
| 31-50 ปี                     | 47        | 47     |
| 51-60 ปี                     | 27        | 27     |
| 60 ปีขึ้นไป                  | 11        | 11     |
| รวม                          | 100       | 100    |
| การศึกษาระดับสูงสุด          |           |        |
| ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน       | 24        | 24     |
| มัธยมศึกษาตอนต้น             | 24        | 24     |
| มัธยมปลาย/ปวช.               | 20        | 20     |
| อนุปริญญา/ปวท./ปวส.          | 16        | 16     |
| ปริญญาตรี                    | 16        | 16     |
| สูงกว่าปริญญาตรี             | 0         | 0      |
| รวม                          | 100       | 100    |
| อาชีพ                        |           |        |
| ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 14        | 14     |
| ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ     | 19        | 19     |
| เกษตรกร                      | 29        | 29     |
| ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท        | 13        | 13     |
| นักเรียน/นักศึกษา            | 3         | 3      |
| รับจ้างทั่วไป                | 16        | 16     |
| แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ       | 6         | 6      |
| รวม                          | 100       | 100    |

จากตารางที่ 10 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 53 อายุ 31-50 ปี ร้อยละ 47 ระดับการศึกษา ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน และมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 24 อาชีพ เกษตรกร ร้อยละ 29

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=100) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

| รายการ                     | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|----------------------------|--------|-----------|------|-----------|
| 1. ขั้นตอนการให้บริการ     | 96.4   | 4.82      | 0.38 | มากที่สุด |
| 2. ช่องทางการให้บริการ     | 97.0   | 4.85      | 0.36 | มากที่สุด |
| 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 97.6   | 4.88      | 0.32 | มากที่สุด |
| 4. สิ่งอำนวยความสะดวก      | 98.2   | 4.91      | 0.28 | มากที่สุด |
| รวม                        | 97.4   | 4.87      | 0.33 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 11 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.4 เมื่อพิจารณาตามประเด็นความพึงพอใจพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.2 รองลงมาคือความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.6

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านโครงสร้างพื้นฐานขั้นตอนการให้บริการ(N=100)

| ขั้นตอนการให้บริการ                                                | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|--------------------------------------------------------------------|--------|-----------|------|-----------|
| 1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว         | 95.6   | 4.78      | 0.42 | มากที่สุด |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ                                       | 95.0   | 4.75      | 0.44 | มากที่สุด |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ      | 96.0   | 4.80      | 0.40 | มากที่สุด |
| 4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง                                    | 96.4   | 4.82      | 0.39 | มากที่สุด |
| 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน                      | 97.2   | 4.86      | 0.35 | มากที่สุด |
| 6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 98.4   | 4.92      | 0.27 | มากที่สุด |
| รวม                                                                | 96.4   | 4.82      | 0.38 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 12 พบว่า

ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.4 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.4 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.2

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
งานด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อช่องทางการให้บริการ(N=100)

| ช่องทางการให้บริการ                                    | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|--------------------------------------------------------|--------|-----------|------|-----------|
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ          | 96.8   | 4.84      | 0.37 | มากที่สุด |
| 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว           | 97.2   | 4.86      | 0.35 | มากที่สุด |
| 3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ | 97.0   | 4.85      | 0.36 | มากที่สุด |
| 4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ                         | 97.2   | 4.86      | 0.35 | มากที่สุด |
| 5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ                     | 97.0   | 4.85      | 0.36 | มากที่สุด |
| รวม                                                    | 97.0   | 4.85      | 0.36 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 13 พบว่า

ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.0 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.2 รองลงมาคือมีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ และมีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.0

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
งานด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(N=100)

| เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                      | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|--------------------------------------------------------------|--------|-----------|------|-----------|
| 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ          | 98.0   | 4.90      | 0.30 | มากที่สุด |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ | 96.8   | 4.84      | 0.37 | มากที่สุด |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่     | 97.2   | 4.86      | 0.35 | มากที่สุด |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี  | 97.4   | 4.87      | 0.34 | มากที่สุด |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ    | 98.2   | 4.91      | 0.29 | มากที่สุด |
| 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่                    | 98.2   | 4.91      | 0.29 | มากที่สุด |
| รวม                                                          | 97.6   | 4.88      | 0.32 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 14 พบว่า

ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.6 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.2 รองลงมาคือความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.0



ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
งานด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อสิ่งอำนวยความสะดวก(N=100)

| สิ่งอำนวยความสะดวก                                                 | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|--------------------------------------------------------------------|--------|-----------|------|-----------|
| 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย | 98.8   | 4.94      | 0.24 | มากที่สุด |
| 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย                | 98.2   | 4.91      | 0.29 | มากที่สุด |
| 3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ               | 97.6   | 4.88      | 0.33 | มากที่สุด |
| 4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย    | 98.4   | 4.92      | 0.27 | มากที่สุด |
| 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ        | 98.2   | 4.91      | 0.29 | มากที่สุด |
| รวม                                                                | 98.2   | 4.91      | 0.28 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 15 พบว่า

ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.2 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.2

## ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

## งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 16 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล (N=100)

|                     | ข้อมูลส่วนบุคคล              | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|---------------------|------------------------------|-----------|--------|
| เพศ                 | ชาย                          | 49        | 49     |
|                     | หญิง                         | 51        | 51     |
|                     | รวม                          | 100       | 100    |
| อายุ                | อายุไม่เกิน 20 ปี            | 6         | 6      |
|                     | 21-30 ปี                     | 23        | 23     |
|                     | 31-50 ปี                     | 47        | 47     |
|                     | 51-60 ปี                     | 21        | 21     |
|                     | 60 ปีขึ้นไป                  | 3         | 3      |
|                     | รวม                          | 100       | 100    |
| การศึกษาระดับสูงสุด | ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน       | 10        | 10     |
|                     | มัธยมศึกษาตอนต้น             | 19        | 19     |
|                     | มัธยมศึกษาปลาย/ปวช.          | 29        | 29     |
|                     | อนุปริญญา/ปวท./ปวส.          | 24        | 24     |
|                     | ปริญญาตรี                    | 17        | 17     |
|                     | สูงกว่าปริญญาตรี             | 1         | 1      |
|                     | รวม                          | 100       | 100    |
| อาชีพ               | ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 11        | 11     |
|                     | ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ     | 20        | 20     |
|                     | เกษตรกร                      | 17        | 17     |
|                     | ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท        | 12        | 12     |
|                     | นักเรียน/นักศึกษา            | 18        | 18     |
|                     | รับจ้างทั่วไป                | 14        | 14     |
|                     | แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ       | 8         | 8      |
|                     | รวม                          | 100       | 100    |

จากตารางที่ 16 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 51 อายุอยู่ในช่วง 31-50 ปี ร้อยละ 47 การศึกษาระดับ มัธยมศึกษาปลาย/ปวช. ร้อยละ 29 และมีอาชีพ ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ ร้อยละ 20

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=100)  
งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี

| รายการ                     | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|----------------------------|--------|-----------|------|-----------|
| 1. ขั้นตอนการให้บริการ     | 91.8   | 4.59      | 0.50 | มากที่สุด |
| 2. ช่องทางการให้บริการ     | 91.6   | 4.58      | 0.50 | มากที่สุด |
| 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 91.2   | 4.56      | 0.51 | มากที่สุด |
| 4. สิ่งอำนวยความสะดวก      | 92.2   | 4.61      | 0.49 | มากที่สุด |
| รวม                        | 91.6   | 4.58      | 0.50 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 17 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 91.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.2 รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 91.8

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษีต่อขั้นตอนการให้บริการ (N=100)

| ขั้นตอนการให้บริการ                                                | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|--------------------------------------------------------------------|--------|-----------|------|-----------|
| 1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว         | 95.2   | 4.76      | 0.43 | มากที่สุด |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ                                       | 92.4   | 4.62      | 0.49 | มากที่สุด |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ      | 91.6   | 4.58      | 0.50 | มากที่สุด |
| 4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง                                    | 90.0   | 4.50      | 0.50 | มาก       |
| 5. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน                         | 91.0   | 4.55      | 0.54 | มากที่สุด |
| 6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 90.0   | 4.50      | 0.54 | มาก       |
| รวม                                                                | 91.8   | 4.59      | 0.50 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 18 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 91.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.2 รองลงมาคือความรวดเร็วในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.4



ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=100) งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษีต่อช่องทางการให้บริการ

| ช่องทางการให้บริการ                                    | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|--------------------------------------------------------|--------|-----------|------|-----------|
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ          | 92.2   | 4.61      | 0.49 | มากที่สุด |
| 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว           | 92.4   | 4.62      | 0.49 | มากที่สุด |
| 3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ | 93.2   | 4.66      | 0.45 | มากที่สุด |
| 4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ                         | 88.8   | 4.44      | 0.52 | มาก       |
| 5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ                     | 91.6   | 4.58      | 0.52 | มากที่สุด |
| รวม                                                    | 91.6   | 4.58      | 0.50 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 19 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 91.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.2 รองลงมาคือช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.4

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=100) งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                      | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|--------------------------------------------------------------|--------|-----------|------|-----------|
| 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ          | 93.6   | 4.68      | 0.49 | มากที่สุด |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ | 91.2   | 4.56      | 0.52 | มากที่สุด |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่     | 92.4   | 4.62      | 0.51 | มากที่สุด |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี  | 89.2   | 4.46      | 0.52 | มาก       |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ    | 91.2   | 4.56      | 0.50 | มากที่สุด |
| 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่                    | 89.2   | 4.46      | 0.50 | มาก       |
| รวม                                                          | 91.2   | 4.56      | 0.51 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 20 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 91.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.4

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก(N=100)

| สิ่งอำนวยความสะดวก                                                 | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|--------------------------------------------------------------------|--------|-----------|------|-----------|
| 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย | 93.2   | 4.66      | 0.48 | มากที่สุด |
| 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย                | 92.6   | 4.63      | 0.49 | มากที่สุด |
| 3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ               | 92.0   | 4.60      | 0.49 | มากที่สุด |
| 4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย    | 91.6   | 4.58      | 0.50 | มากที่สุด |
| 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ        | 91.2   | 4.56      | 0.50 | มากที่สุด |
| รวม                                                                | 92.2   | 4.61      | 0.49 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 21 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.2 รองลงมาคือมีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.6

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ      งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 22 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล (N=100)

| ข้อมูลส่วนบุคคล              | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|------------------------------|-----------|--------|
| <b>เพศ</b>                   |           |        |
| ชาย                          | 40        | 40     |
| หญิง                         | 60        | 60     |
| รวม                          | 100       | 100    |
| <b>อายุ</b>                  |           |        |
| อายุไม่เกิน 20 ปี            | 0         | 0      |
| 21-30 ปี                     | 23        | 23     |
| 31-50 ปี                     | 52        | 52     |
| 51-60 ปี                     | 25        | 25     |
| 60 ปีขึ้นไป                  | 0         | 0      |
| รวม                          | 100       | 100    |
| <b>การศึกษาระดับสูงสุด</b>   |           |        |
| ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน       | 27        | 27     |
| มัธยมศึกษาตอนต้น             | 29        | 29     |
| มัธยมปลาย/ปวช.               | 12        | 12     |
| อนุปริญญา/ปวท./ปวส.          | 17        | 17     |
| ปริญญาตรี                    | 15        | 15     |
| สูงกว่าปริญญาตรี             | 0         | 0      |
| รวม                          | 100       | 100    |
| <b>อาชีพ</b>                 |           |        |
| ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 17        | 17     |
| ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ     | 12        | 12     |
| เกษตรกร                      | 28        | 28     |
| ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท        | 16        | 16     |
| นักเรียน/นักศึกษา            | 0         | 0      |
| รับจ้างทั่วไป                | 26        | 26     |
| แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ       | 1         | 1      |
| รวม                          | 100       | 100    |

จากตารางที่ 22 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 60 อายุ 31-50 ปี ร้อยละ 52 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 29 และมีอาชีพ เกษตรกร ร้อยละ 28



ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(N=100)

| รายการ                     | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|----------------------------|--------|-----------|------|-----------|
| 1. ขั้นตอนการให้บริการ     | 88.0   | 4.40      | 0.73 | มาก       |
| 2. ช่องทางการให้บริการ     | 88.0   | 4.40      | 0.75 | มาก       |
| 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 93.6   | 4.68      | 0.78 | มากที่สุด |
| 4. สิ่งอำนวยความสะดวก      | 92.2   | 4.61      | 0.73 | มากที่สุด |
| รวม                        | 90.4   | 4.52      | 0.75 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 23 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 90.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.2

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมต่อขั้นตอนการให้บริการ (N=100)

| ขั้นตอนการให้บริการ                                                  | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
|----------------------------------------------------------------------|--------|-----------|------|-------|
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว               | 85.6   | 4.28      | 0.45 | มาก   |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ                                         | 88.2   | 4.41      | 0.49 | มาก   |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ        | 87.6   | 4.38      | 0.49 | มาก   |
| 4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ                           | 87.4   | 4.37      | 0.49 | มาก   |
| 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน                        | 89.0   | 4.45      | 0.50 | มาก   |
| 6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 89.8   | 4.49      | 0.50 | มาก   |
| รวม                                                                  | 88.0   | 4.40      | 0.49 | มาก   |

จากตารางที่ 24 พบว่า

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 88.0 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 89.8 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 89.0

ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมต่อช่องทางการให้บริการ(N=100)

| ช่องทางการให้บริการ                                    | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
|--------------------------------------------------------|--------|-----------|------|-------|
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ          | 88.0   | 4.40      | 0.49 | มาก   |
| 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว           | 86.8   | 4.34      | 0.48 | มาก   |
| 3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ | 86.6   | 4.33      | 0.47 | มาก   |
| 4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ                         | 88.8   | 4.44      | 0.50 | มาก   |
| 5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ                     | 89.8   | 4.49      | 0.50 | มาก   |
| รวม                                                    | 88.0   | 4.40      | 0.49 | มาก   |

จากตารางที่ 25 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 88.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 89.8 รองลงมาคือมีการให้บริการนอกเวลาราชการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 88.8

ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมต่อเจ้าหน้าที่ผู้บริการ (N=100)

| เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                          | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|------------------------------------------------------------------|--------|-----------|------|-----------|
| 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ              | 93.2   | 4.66      | 0.49 | มากที่สุด |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง<br>ของเจ้าหน้าที่ | 93.0   | 4.65      | 0.48 | มากที่สุด |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่         | 93.4   | 4.67      | 0.47 | มากที่สุด |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี      | 93.6   | 4.68      | 0.47 | มากที่สุด |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ        | 94.0   | 4.70      | 0.46 | มากที่สุด |
| 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่                        | 94.2   | 4.71      | 0.46 | มากที่สุด |
| รวม                                                              | 93.6   | 4.68      | 0.47 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 26 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.2 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0

ตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมต่อสิ่งอำนวยความสะดวก(N=100)

| สิ่งอำนวยความสะดวก                                                    | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|-----------------------------------------------------------------------|--------|-----------|------|-----------|
| 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจน<br>และเข้าใจง่าย | 92.2   | 4.61      | 0.49 | มากที่สุด |
| 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย                   | 91.6   | 4.58      | 0.50 | มากที่สุด |
| 3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ                  | 91.8   | 4.59      | 0.49 | มากที่สุด |
| 4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย       | 92.0   | 4.60      | 0.49 | มากที่สุด |
| 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ           | 93.2   | 4.66      | 0.48 | มากที่สุด |
| รวม                                                                   | 92.2   | 4.61      | 0.48 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 27 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าการจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.2 รองลงมาคือมีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.2



ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ      งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 28 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล (N=100)

| ข้อมูลส่วนบุคคล              | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|------------------------------|-----------|--------|
| เพศ                          |           |        |
| ชาย                          | 49        | 49     |
| หญิง                         | 51        | 51     |
| รวม                          | 100       | 100    |
| อายุ                         |           |        |
| อายุไม่เกิน 20 ปี            | 15        | 15     |
| 21-30 ปี                     | 19        | 19     |
| 31-50 ปี                     | 21        | 21     |
| 51-60 ปี                     | 28        | 28     |
| 60 ปีขึ้นไป                  | 17        | 17     |
| รวม                          | 100       | 100    |
| การศึกษาระดับสูงสุด          |           |        |
| ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน       | 17        | 17     |
| มัธยมศึกษาตอนต้น             | 15        | 15     |
| มัธยมศึกษาปลาย/ปวช.          | 20        | 20     |
| อนุปริญญา/ปวท./ปวส.          | 26        | 26     |
| ปริญญาตรี                    | 19        | 19     |
| สูงกว่าปริญญาตรี             | 3         | 3      |
| รวม                          | 100       | 100    |
| อาชีพ                        |           |        |
| ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 17        | 17     |
| ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ     | 19        | 19     |
| เกษตรกร                      | 16        | 16     |
| ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท        | 17        | 17     |
| นักเรียน/นักศึกษา            | 14        | 14     |
| รับจ้างทั่วไป                | 5         | 5      |
| แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ       | 12        | 12     |
| รวม                          | 100       | 100    |

จากตารางที่ 28 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 51 อายุ 51-60 ปี ร้อยละ 28 การศึกษาระดับ  
อนุปริญญา/ปวท./ปวส. ร้อยละ 26 และมีอาชีพ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 19

ตารางที่ 29 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=100)  
งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

| รายการ                     | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|----------------------------|--------|-----------|------|-----------|
| 1. ขั้นตอนการให้บริการ     | 94.0   | 4.70      | 0.42 | มากที่สุด |
| 2. ช่องทางการให้บริการ     | 95.0   | 4.75      | 0.41 | มากที่สุด |
| 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 96.0   | 4.80      | 0.39 | มากที่สุด |
| 4. สิ่งอำนวยความสะดวก      | 95.6   | 4.78      | 0.40 | มากที่สุด |
| รวม                        | 95.2   | 4.76      | 0.41 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 29 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.0 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.6

ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=100)  
งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมต่อขั้นตอนการให้บริการ

| ขั้นตอนการให้บริการ                                                  | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|----------------------------------------------------------------------|--------|-----------|------|-----------|
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว               | 99.2   | 4.96      | 0.20 | มากที่สุด |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ                                         | 89.6   | 4.48      | 0.50 | มาก       |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ        | 90.8   | 4.54      | 0.50 | มากที่สุด |
| 4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ                           | 93.2   | 4.66      | 0.48 | มากที่สุด |
| 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน                        | 94.6   | 4.73      | 0.45 | มากที่สุด |
| 6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 96.2   | 4.81      | 0.39 | มากที่สุด |
| รวม                                                                  | 94.0   | 4.70      | 0.42 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 30 พบว่า

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.2

ตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมต่อช่องทางการให้บริการ(N=100)

| ช่องทางการให้บริการ                                    | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|--------------------------------------------------------|--------|-----------|------|-----------|
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ          | 98.2   | 4.91      | 0.29 | มากที่สุด |
| 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว           | 94.4   | 4.72      | 0.45 | มากที่สุด |
| 3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ | 92.0   | 4.60      | 0.49 | มากที่สุด |
| 4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ                         | 94.0   | 4.70      | 0.46 | มากที่สุด |
| 5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ                     | 96.6   | 4.83      | 0.38 | มากที่สุด |
| รวม                                                    | 95.0   | 4.75      | 0.41 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 31 พบว่า

ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.2 รองลงมาคือมีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.6

ตารางที่ 32 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                      | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|--------------------------------------------------------------|--------|-----------|------|-----------|
| 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ          | 98.2   | 4.91      | 0.29 | มากที่สุด |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ | 93.8   | 4.69      | 0.46 | มากที่สุด |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่     | 94.8   | 4.74      | 0.44 | มากที่สุด |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี  | 94.2   | 4.71      | 0.46 | มากที่สุด |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ    | 97.2   | 4.86      | 0.35 | มากที่สุด |
| 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่                    | 97.4   | 4.87      | 0.34 | มากที่สุด |
| รวม                                                          | 96.0   | 4.80      | 0.39 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 32 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.2 รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.4



ตารางที่ 33 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมต่อสิ่งอำนวยความสะดวก(N=100)

| สิ่งอำนวยความสะดวก                                                 | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|--------------------------------------------------------------------|--------|-----------|------|-----------|
| 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย | 97.0   | 4.85      | 0.36 | มากที่สุด |
| 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย                | 93.6   | 4.68      | 0.47 | มากที่สุด |
| 3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ               | 94.0   | 4.70      | 0.46 | มากที่สุด |
| 4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย    | 97.0   | 4.85      | 0.36 | มากที่สุด |
| 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ        | 96.8   | 4.84      | 0.37 | มากที่สุด |
| รวม                                                                | 95.6   | 4.78      | 0.40 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 33 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97 รองลงมาคือการจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.8

#### ส่วนที่ 8 การพรรณนาความคิดเห็นในข้อเสนอแนะของประชาชนผู้มาใช้บริการ

1. “จุดเด่น” ของการให้บริการที่ท่านรู้สึกประทับใจที่สุด
  - พนักงาน/เจ้าหน้าที่ พุดจาไพเราะ อธิบายดี
2. “จุดที่ควรปรับปรุง” ของการให้บริการ
  - ไม่มีผู้ใดให้ความคิดเห็น
3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
  - ไม่มีผู้ใดให้ความคิดเห็น

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ มุ่งศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี โดยจะเสนอผลการประเมินตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. วัตถุประสงค์
2. วิธีการดำเนินงาน
3. สรุปผล
4. อภิปรายผล
5. ข้อเสนอแนะ

#### วัตถุประสงค์

เพื่อประเมินผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในประเด็นความพึงพอใจ 4 ด้าน คือด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี จำนวน 4 งาน

1. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2. งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

#### วิธีดำเนินงาน

การประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ในครั้งนี้ ได้สำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างง่าย โดยเป็นประชาชนที่ไปใช้บริการของหน่วยงานตั้งแต่เดือนมกราคม 2560 - สิงหาคม 2560 จำนวน 400 คน ได้มาจากการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด มี 3 ตอน คือตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้แบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการมาใช้บริการ และตอนที่ 3 คือข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ คำนวณหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

## สรุปผล

ผลการประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจได้โดยสรุปดังนี้

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ทั้ง 4 งานบริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.7 หากพิจารณาแต่ละงานบริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคืองานด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.4 รองลงมาคืองานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.2 งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ร้อยละ 91.6 และ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ร้อยละ 90.4

พิจารณาเป็นรายด้าน สรุปดังนี้

### 1. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.4 เมื่อพิจารณาตามประเด็นความพึงพอใจพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.2 รองลงมาคือความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.6

### 2. งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 91.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.2 รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 91.8

### 3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 90.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.2

### 4. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.6 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.6



## อภิปรายผล

จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวม 4 งานบริการ คือ 1)งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2)งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี 3)งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4)งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.7 แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน มีศักยภาพ ในการให้บริการที่ดี ให้บริการทั่วถึง เป็นกลาง ยุติธรรม ให้ความเสมอภาค สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี ใส่ใจให้ความสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชน ตามที่วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ ( 2539 :14 ) สรุปถึงคุณภาพในการบริการว่า คุณภาพของการบริการคือ ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า ระดับความพึงพอใจของลูกค้า หลังจากได้รับบริการไปแล้ว สอดคล้องกับที่จิตตินันท์ เศรษฐ์ (2538 : 8) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจ จากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำ ที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ในความหมายนี้ครอบคลุมการบริการทุกด้านไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไปหรือการบริการเชิงพาณิชย์ และสอดคล้องกับ ว.วชิรเมธี (2552 : 17 - 18) กล่าวว่า การบริการ คือ งานของเรา คนทำงาน ทุกคนควรรู้ และมีหัวใจบริการ (Service Mind)เป็นอันดับหนึ่ง การบริการจึงเป็นหัวใจหลักของ การทำงาน หากเราทำให้คนอื่นรู้สึกแย่ เราควรรู้สึกแย่ยิ่งกว่า เพราะเขาจะแย่จากเราครั้งเดียวทำให้จดจำจนวันตาย ตรงกันข้ามถ้าเขาประทับใจเราแม้ครั้งเดียวที่พบกันก็จะประทับใจไปจนวันตายเช่นเดียวกัน ดังนั้นการให้บริการนี้เป็นหัวใจของคนทำงาน บางครั้งไม่ได้ใช้เพียงฝีมือ แต่ต้องใช้หัวใจของการเป็นนักบริการด้วย นอกจากนี้ เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์(2536 :13) ได้กล่าวว่าคนที่บุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะป็นของรัฐ หรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม

## ข้อเสนอแนะ

1. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน ควรสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อธำรงรักษาระดับการบริการที่ดีและยั่งยืนไว้
2. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน ควรจัดทำโครงการที่เพิ่มประสิทธิภาพ และยกระดับการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และควรเพิ่มโครงการอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์กับประชาชน

เอกสารอ้างอิง

### เอกสารอ้างอิง

- กนิษฐา วิสม.(2552) ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน เขตเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2540). "ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ" ในเอกสารการสอน ชุด จิตจิตวิทยายบริการ หน่วยที่ 1 : บทบุริ สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2549). การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ดนัย เทียนพุฒ. (2545). การออกแบบและพัฒนาความรู้ในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : นาโถดำ จำกัด.
- ชิษณุทัศน์ พิษยประภาพรณ์.(2558) คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- นายิกา เด็ดขุนทด.(2549). "ห้องสมุดกับการบริการคุณภาพ." วารสารอินฟอรมเมชัน 13(2). 70-84. กรกฎาคม-ธันวาคม.
- ปรีชญา เวสารัชช์. (2540). บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก(ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ : สำนักนายกรัฐมนตรี.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- พิรสิทธิ์ คำวนตศิลป์. (2541). การบริการสู่ความเป็นเลิศ. หนังสือที่ระลึกประจำปี เล่มที่ 10. กรุงเทพฯ. สถาบันข้าราชการพลเรือน.
- มนัสวี ธาดาสีห์ และคนอื่น ๆ. (2545). การบริการอย่างมีคุณภาพ. กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์ แมกโปรคอนซัลแทนต์.
- ว.วชิรเมธี. (2552) "งานสัมฤทธิ์ ชีวิตร่มเย็น" กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ป๋ารณ พับลิชชิง จำกัด.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2544). คุณภาพคือความยั่งยืน. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- วิลาวรรณ แสงประดับเพชร. (2557). คุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีของนักศึกษาภาคปกติ ปีการศึกษา 2556. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- วีรพงษ์ เอลิมจิระรัตน์. (2543) คุณภาพในงานบริการ 1 พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.
- สมิต สัณณกร. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2555). สร้างชีวิต สร้างธุรกิจ ด้วยการบริการ. กรุงเทพฯ : คอนเซ็ปท์พริ้นท์ จำกัด.
- สมหมาย เปียถนอม. (2551). ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจาก มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. นครปฐม : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดลับสู่การตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ยูบีซีแอล บัคส์.



- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัด กรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, สาขา การบริหาร การศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม
- สุชน นวลสกุล. (2538). การทำงานที่ต้องมีหัวใจบริการ. กรุงเทพฯ : ธรรมนิติ.
- สุชาติวง เรื่องรุจิระ. (2541). หลักการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 7, กรุงเทพฯ : ประกายพริก.
- สมภาลี สังขศิริ. (2546). การจัดการศึกษานอกระบบด้วยวิธีการศึกษาทางไกลเพื่อการศึกษาตลอด ชีวิต : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). กลยุทธ์การตลาดการวางแผนการตลาด. กรุงเทพฯ: อีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- สมคิด รุณทอง. (2528). ความคิดเห็นของผู้บริหารและอาจารย์ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของ ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตการศึกษา 6. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- ศุภนิธย์โชค รัตนชัย. (2536). การปรับปรุงคุณภาพการบริการ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- อนันต์ สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อตุลพัฒน์กิจ. (2548). จิตวิทยาการบริการ (Service Psychology Comprehension Strategies and Trend). กรุงเทพฯ : เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- อุกฤษฏ์ ทรงชัยสงวน. (2543). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการโครงการ พัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- Applewhite, P. B. (1965). *Organization Behavior* Englewood Cliffs. New York : Prentice Hall.
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing management: Analyzing consumer marketing and Buyer behavior (The Millennium)*. New Jersey: Prentice Hall
- Millet, John D. 1954. *Management in the Public Service*. New York : McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, : 41 - 50.
- Parasuraman, Berry and Zeithaml. 1990, "Understanding Customer Expectations of Service." *Sloan Management Review*.
- Stanton, E. J. (1994). *Personnel Management Competencies of Selected Public School Superintendents*. Doctoral dissertation, Education of doctor, Education Administration. University of South Dakota

ภาคผนวก



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี  
งานบริการด้าน.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ท่านต้องการหรือเติมคำลงในช่องว่าง

1. เพศ

- ☐ 1. ชาย  
☐ 2. หญิง

2. อายุ

- ☐ 1. ไม่เกิน 20 ปี  
☐ 2. 21-30 ปี  
☐ 3. 31-50 ปี  
☐ 4. 51-60 ปี  
☐ 5. 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- ☐ 1. ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน  
☐ 2. มัธยมศึกษาตอนต้น  
☐ 3. มัธยมศึกษาปลาย/ปวช.  
☐ 4. อนุปริญญา/ปวท./ปวส.  
☐ 5. ปริญญาตรี  
☐ 6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- ☐ 1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
☐ 2. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ  
☐ 3. เกษตรกร  
☐ 4. พนักงานบริษัท  
☐ 5. นักเรียน/นักศึกษา  
☐ 6. รับจ้างทั่วไป  
☐ 7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

| ด้านที่ | ประเด็นความพึงพอใจ                                                        | ระดับความพึงพอใจ |            |                |             |                   |
|---------|---------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
|         |                                                                           | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>(1) |
| 1.      | ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                                   |                  |            |                |             |                   |
|         | 1.1 การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว               |                  |            |                |             |                   |
|         | 1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ                                             |                  |            |                |             |                   |
|         | 1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ            |                  |            |                |             |                   |
|         | 1.4 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง                                          |                  |            |                |             |                   |
|         | 1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน                            |                  |            |                |             |                   |
|         | 1.6 ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสม                                    |                  |            |                |             |                   |
| 2.      | ด้านช่องทางการให้บริการ                                                   |                  |            |                |             |                   |
|         | 2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ                            |                  |            |                |             |                   |
|         | 2.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว                             |                  |            |                |             |                   |
|         | 2.3 มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ                   |                  |            |                |             |                   |
|         | 2.4 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ                                           |                  |            |                |             |                   |
|         | 2.5 มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ                                       |                  |            |                |             |                   |
| 3.      | ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                               |                  |            |                |             |                   |
|         | 3.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                      |                  |            |                |             |                   |
|         | 3.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่             |                  |            |                |             |                   |
|         | 3.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่                 |                  |            |                |             |                   |
|         | 3.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี           |                  |            |                |             |                   |
|         | 3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ |                  |            |                |             |                   |
|         | 3.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่                                |                  |            |                |             |                   |
| 4.      | ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                    |                  |            |                |             |                   |
|         | 1.1 มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย        |                  |            |                |             |                   |
|         | 1.2 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย                      |                  |            |                |             |                   |
|         | 1.3 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ                     |                  |            |                |             |                   |
|         | 1.4 มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ฯลฯ      |                  |            |                |             |                   |
|         | 1.5 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ              |                  |            |                |             |                   |

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

3.1 "จุดเด่น" ของการให้บริการที่ท่านรู้สึกประทับใจที่สุด.....

3.2 "จุดที่ควรปรับปรุง" ของการให้บริการ.....

3.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....

ที่ ศธ 0522.01(20)/1097



ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. อุตรธานี  
บ้านคำกั้ง หมู่ 10 ต.บ้านจั่น  
อ.เมือง จ.อุตรธานี 41000

25 กันยายน 2560

เรื่อง ขอส่งผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ฯ จำนวน ๒ เล่ม

ตามที่หน่วยงานของท่าน ได้มอบหมายให้ ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. อุตรธานี ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน นั้น

บัดนี้ ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. อุตรธานี ได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วจึงขอส่งรายงานผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ดังกล่าวมาพร้อมหนังสือฉบับนี้ ทั้งนี้มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเป็นเงินจำนวนเงิน ๑๐,๐๐๐.-บาท (หนึ่งหมื่นบาทถ้วน) โดยจ่ายเป็นเงินสดหรือจ่ายเช็ค ในนามมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ย. ๒๔

(นางเยียรยง ไชยรัตน์)

ผู้อำนวยการศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. อุตรธานี

งานอำนวยการและธุรการ

โทรศัพท์ ๐ ๔๒๒๔ ๒๔๔๖-๕๐๐

โทรสาร ๐ ๔๒๒๔ ๒๔๔๔

ศธ ๐๕๒๒.๐๑(๒๐)/ ๑๑๒๖



ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. อุตรธานี  
หมู่ที่ ๑๐ ต.บ้านจั่น อ.เมือง  
จ.อุตรธานี ๔๑๐๐๐

หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อรับรองว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัด  
อุตรธานี ได้คะแนนการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล ตามตัวชี้วัดที่ ๓  
มิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ โดยภาพรวม ได้คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ  
๙ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗ พิจารณาตามงานบริการได้ดังนี้

งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๗.๔

งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๑.๖

งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๐.๔

งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๒

ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๗ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๐

ย. ๒๕

(นางเอียง ไชยรัตน์)

ผู้อำนวยการศูนย์วิทยพัฒนา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุตรธานี



|             |    |
|-------------|----|
| คะแนนเต็ม   | 25 |
| คะแนนที่ได้ |    |

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

| ตัวชี้วัด                                                                                                                                                          | เกณฑ์ให้คะแนน | คะแนนที่ได้ | แนวทางการประเมิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ                                                                                                                       |               |             | 1. ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่าง ๆ<br>พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน<br>เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มาใช้บริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมิน โดยการจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ ทั้งนี้ต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน เช่น<br>(1) งานด้านบริการกฎหมาย<br>(2) งานด้านทะเบียน<br>(3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง<br>(4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ<br>(5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ<br>(6) งานด้านการศึกษา<br>(7) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย<br>(8) งานด้านรายได้หรือภาษี<br>(9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม<br>(10) งานด้านสาธารณสุข<br>(11) งานด้านอื่น ๆ<br>ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานอย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย<br>(1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ<br>(2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ<br>(3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ<br>(4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก<br>2. เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุตามข้อมูล เช่น<br>▷ หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจจากสถาบันการศึกษา<br>▷ แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน<br>▷ สถานที่ เอกสาร หรือหลักฐานที่แสดงถึงความพึงพอใจ<br>▷ ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ<br>สาธารณะ |
| <input type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป                                                                                                                   | 10            |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <input checked="" type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 95                                                                                                               | 9             | 9           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 90                                                                                                                          | 8             |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 85                                                                                                                          | 7             |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 80                                                                                                                          | 6             |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 75                                                                                                                          | 5             |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 70                                                                                                                          | 4             |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 65                                                                                                                          | 3             |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 60                                                                                                                          | 2             |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 55                                                                                                                          | 1             |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50                                                                                                                         | 0             |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <br>๒๖๒<br>(นางเอิรยง ไชยรัตน์)<br>ผู้อำนวยการศูนย์วิจัยและพัฒนา มจร. สุพรรณบุรี |               |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |