



องค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึก ใต้ รายงานฉบับสมบูรณ์

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้
อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่
ประจำปีงบประมาณ 2564

โดย คณะเทคโนโลยีการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรี
วิชัย

วิทยาเขตนครศรีธรรมราช (ไสใหญ่)



องค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้

รายงานฉบับสมบูรณ์

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้
อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่
ประจำปีงบประมาณ 2564

โดย คณะเทคโนโลยีการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
วิทยาเขตนครศรีธรรมราช (สไใหญ่)

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ 2564 จัดทำขึ้นตามนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ประเมินคุณภาพการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับพระราชบัญญัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนอย่างแท้จริง

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช (สไใหญ่) คณะเทคโนโลยีการจัดการ ซึ่งเป็นผู้ประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ ขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาตอบคำถามและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในครั้งนี้ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ซึ่งคณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการสำรวจจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลต่อไป

คณะผู้จัดทำ
กันยายน 2564

สารบัญ

หน้า

บทที่ 1 บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการสำรวจ	2
ขอบเขตของการสำรวจ	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4

บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	24

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการสำรวจ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	27
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	29
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	30
การวิเคราะห์ข้อมูล	30

บทที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	32
ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการจากตำบลอ่าวลึกใต้	34
ความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	35
ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี	43
ความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	51
ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข	59
ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อการรับบริการจากงานต่าง ๆ	67
ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากประชาชนผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ	68

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	
สรุปผล	70
ข้อเสนอแนะ	72
ข้อเสนอแนะจากการประเมิน	73
บรรณานุกรม	74
ภาคผนวก	79
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	80
ภาคผนวก ข รายนามคณะผู้ดำเนินโครงการ	87

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
ตารางที่ 2.1 จำนวนประชากรและบ้าน จำแนกตามหมู่บ้าน	7
ตารางที่ 3.1 สรุปจำนวนตัวอย่าง	28
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	32
ตารางที่ 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการจากตำบลอ่าวลึกใต้	34
ความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	
ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	36
ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	37
ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	38
ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	39
ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน	40
ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี	
ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	44
ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	45
ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	46
ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	47
ตารางที่ 4.12 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน	48
ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	
ตารางที่ 4.13 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	52
ตารางที่ 4.14 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	53
ตารางที่ 4.15 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	54
ตารางที่ 4.16 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	55
ตารางที่ 4.17 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
ความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข	
ตารางที่ 4.18 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	60
ตารางที่ 4.19 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	61
ตารางที่ 4.20 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	62
ตารางที่ 4.21 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	63
ตารางที่ 4.22 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน	64
ตาราง 4.23 ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดโครงการงานรักษ่อาวลึก	69
ตาราง 4.24 ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดโครงการสามวัยสายใยสัมพันธ์	71

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
ภาพประกอบที่ 1 แสดงองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ	16

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ ในปีงบประมาณ 2564 เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการ จำนวน 390 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม พบว่า

ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.20 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.80 ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 26.90 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป/อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 22.10

ประชาชนส่วนใหญ่ รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ในงานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 63.60 รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 45.60 งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 29.00 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 27.20 งานด้านทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 20.30 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 14.10 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 13.10 งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 12.30 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 10.30 และงานบริการด้านกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 3.80 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณูปโภค (ระบบประปา ไฟฟ้า ถนน)

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณูปโภค (ระบบประปา ไฟฟ้า ถนน) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.40 รองลงมาคือความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.00 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.80 และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.40 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน)

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.60 รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.20 และมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.00 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานสังคมสงเคราะห์)

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานสังคมสงเคราะห์) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.60 รองลงมามีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.40 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.00 และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.60 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (งานบริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า)

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (งานบริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.20 รองลงมามีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.00 และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.79 ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.80 ตามลำดับ

ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อการรับบริการจากงานต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ให้บริการในปีงบประมาณ 2564

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อการรับบริการจากงานด้านต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ให้บริการในปีงบประมาณ 2564 อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกงาน คิดเป็นร้อยละ 96.10 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี (งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน) คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมาได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานสังคมสงเคราะห์) คิดเป็นร้อยละ 96.20 งานด้านสาธารณสุข (งานบริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า) คิดเป็นร้อยละ 96.00 และงานด้านสาธารณสุขโรค (ระบบประปา ไฟฟ้า ถนน) คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

ผู้รับบริการมีความประทับใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีอัธยาศัยดี ให้บริการด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ รวมทั้ง การให้บริการที่รวดเร็ว ทันใจ ไม่ยุ่งยาก และประทับใจการลงพื้นที่ให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีเคลื่อนที่ รวมถึงประทับใจการให้ความสำคัญกับการจัดกิจกรรมต่างๆ ให้กับชุมชน เช่น การแข่งขันฟุตบอลกิจกรรมวันเด็ก กิจกรรมการแข่งขันกีฬา กิจกรรมวันผู้สูงอายุ

สิ่งที่ประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ ปรับปรุงแก้ไข ได้แก่ต้องการปรับปรุงระบบน้ำประปาในบางจุดที่ไม่ค่อยไหลไม่เพียงพอต่อการใช้งาน และควรมีการจัดสรรงบประมาณเพิ่มเพื่อซ่อมแซม ถนนที่ชำรุด และปรับปรุงถนนในหมู่บ้านให้ประชาชนสามารถใช้สัญจรได้อย่างสะดวก รวมถึงต้องการให้มีการติดตั้งระบบไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณถนนเพื่อความปลอดภัยของประชาชน

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การดำเนินงานและการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ มุ่งปฏิบัติงานตามภารกิจเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาคิน เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นที่ดำเนินงานเพื่อบริการประชาชนในชุมชนตามภารกิจที่ภาครัฐได้กำหนดแนวทางในการปฏิบัติ และเป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีพื้นที่เท่ากับตำบลแต่ละตำบล จัดตั้งมาจากสภาตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด และมีจำนวนราษฎรไม่น้อยกว่า 2,000 คน โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อดูแลทุกข์สุขและให้บริการประชาชนในหมู่บ้าน ตำบล แทนรัฐบาล มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นส่วนราชการท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม และหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

ประชาชน ในฐานะผู้เป็นเจ้าของอำนาจที่แท้จริง เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่ง ต่อการผลักดันให้กลไก (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือราชการส่วนท้องถิ่น) ดำเนินการกิจการพัฒนาท้องถิ่น ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล การมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น ต่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ซึ่งประชาชนในท้องถิ่น สามารถเข้ามามีส่วนร่วมได้ ในเรื่องของ 1) การใช้สิทธิในการเลือกสรร หรือเลือกตั้งผู้แทนของตนเอง เข้าไปเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือเป็นกรรมการ ในคณะกรรมการบริหารขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นดังกล่าว เพื่อเป็นตัวแทนในการพิทักษ์รักษาผลประโยชน์ และกำหนดทิศทางการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของตนเองและชุมชน 2) การเสนอความต้องการต่อผู้แทนของตน เพื่อนำเข้าสู่การพิจารณากำหนดเป็นนโยบาย แผนงาน/โครงการ ในเรื่องต่างๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของคนในชุมชน 3) การตรวจสอบ การดำเนินงานของสภาฯ และคณะกรรมการบริหารองค์การปกครองท้องถิ่น ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ โดยการเฝ้ามอง และติดตามการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของตน แล้วเสนอความคิดเห็นต่อสาธารณะ โดยเสนอในนามของกลุ่ม /ชมรม หรือองค์กรชุมชนในท้องถิ่น โดยอาจผ่านสื่อของชุมชน เช่น หอกระจายข่าว สื่อมวลชนท้องถิ่น หรือโดยวิธีการตั้งข้อสังเกต โดยผ่านปากต่อปากของชุมชนเอง หรือผ่านผู้แทนของตนที่ได้เลือกไป 3) การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ ต่อองค์กรปกครองท้องถิ่น ในกรณีที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน จากการประกอบกิจการใดๆ ในท้องถิ่นนั้น ซึ่งเป็นสิทธิที่ประชาชนสามารถร้องเรียนได้ และขณะเดียวกันเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองท้องถิ่น ในฐานะเจ้าพนักงานฯ ที่ต้องดำเนินการแก้ไขเรื่องดังกล่าว ตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด 5) การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามข้อกำหนดของท้องถิ่น ซึ่งถือว่าเป็น "กติกา" หรือ "หลักปฏิบัติ" ที่สภาท้องถิ่นได้ตราขึ้น เพื่อให้ใช้บังคับในเขตท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการรักษาความสะอาด และความสงบเรียบร้อยของบ้านเมืองแล้วแต่กรณี รวมทั้งต้องให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรม เรื่องต่างๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่นด้วย

จากบทบาท และสิทธิหน้าที่ของประชาชน ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองท้องถิ่นดังกล่าว จึงกล่าวได้ว่า ประชาชนเป็นองค์ประกอบหรือปัจจัยที่สำคัญ ที่จะทำให้องค์กรปกครองท้องถิ่น เป็นองค์กร ที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับประชาชนได้ เป็นที่พึ่งของการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ในท้องถิ่น สมดังเจตนารมณ์ของการปกครองท้องถิ่น ในระบอบประชาธิปไตย และการกระจายอำนาจสู่ประชาชน อย่างแท้จริง การปกครองท้องถิ่นที่เป็น "ประชาธิปไตย" และที่ประชาชนมีส่วนร่วม จะนำไปสู่การพัฒนา คุณภาพชีวิตที่ดี ของประชาชนในท้องถิ่นนั้น (สำนักที่ปรึกษา กรมอนามัย สืบค้นจาก <http://advisor.anamai.moph.go.th>)

องค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ เป็นองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นองค์กรหนึ่งที่มีอำนาจหน้าที่ในการปกครองตนเอง และมีอิสระในการบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ที่ กฎหมาย กำหนดไว้ โดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ เป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับ ประชาชนมากที่สุด สามารถพัฒนาท้องถิ่นและให้บริการกับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึง ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เน้นการให้บริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญ และสร้างความพึงพอใจ ให้กับประชาชน ด้วยเหตุนี้จึงได้ทำการศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับบริการโดยตรง โดยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีการให้บริการในด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการ ให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึง พพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อต้องการทราบปัญหาและข้อเสนอแนะในการรับบริการ ซึ่งจะเป็น ประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานของบุคลากร รวมถึงแก้ไขปัญา อุปสรรคต่างๆ เป็นแนวทางในการ ปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานและพัฒนการให้บริการประชาชน ผู้รับบริการให้มีความพึงพอใจยิ่ง ๆ ขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ ตามที่ ก.พ.ร. กำหนด ได้แก่
 - 1.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
 - 1.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
 - 1.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - 1.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 1.5 ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดโครงการงานรักษ่อ่าวลึก
 - 1.6 ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดโครงการสามวัยสายใยสัมพันธ์
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ประชาชนมีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล อ่าวลึกใต้ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่

ขอบเขตของการสำรวจ

1. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

องค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ ใช้แบบสำรวจความพึงพอใจซึ่งมุ่งศึกษาขอบเขตเนื้อหา ดังนี้

1.1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับ

- 1.1.1 เพศ
- 1.1.2 อายุ
- 1.1.3 ระดับการศึกษา
- 1.1.4 อาชีพ

1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้

1.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 4 งาน ได้แก่

- 1.3.1 ความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณูปโภค (ระบบประปา ไฟฟ้า ถนน)
- 1.3.2 ความพึงพอใจต่อ งานด้านรายได้หรือภาษี
(งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน)
- 1.3.3 ความพึงพอใจต่องาน ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
(งานสังคมสงเคราะห์)
- 1.3.4 ความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข
(งานบริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า)

โดยมีกรอบงานในการประเมินประกอบด้วย

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ประชาชนมีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่

2. ศึกษาโดยการสอบถามผู้ที่เคยใช้บริการด้านต่าง ๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ ที่มีครัวเรือนหรือสถานที่ทำงานตั้งอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้

3. ขอบเขตประชากร ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ประกอบด้วย

- 3.1 ประชาชนผู้มารับบริการ
- 3.2 เจ้าหน้าที่ของรัฐ (ซึ่งไม่ใช่เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้)
- 3.3 หน่วยงานภาครัฐที่มาขอรับบริการ
- 3.4 หน่วยงานเอกชนที่มาขอรับบริการ

4. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ คือ ประชาชนในตำบลอ่าวลึกใต้ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้กำหนดขนาดตัวอย่างในกรณีทราบจำนวนประชากร ที่แน่นอน ตามวิธีของยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 P.125) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับ การตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น
2. การบริการ หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่องค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ
3. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบสภาพทั่วไปและการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่
2. ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่
3. ใช้ประเมินประสิทธิภาพในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนวรรณกรรม ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ 2564 ประกอบด้วยหัวข้อดังต่อไปนี้

1. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของตำบลอ่าวลึกใต้
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้

1. สภาพทั่วไป

1.1 อาณาเขตติดต่อ

องค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของที่ว่าการอำเภออ่าวลึก ห่างจากตัวอำเภอประมาณ 500 เมตร มีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลคีรีวงศ์	อำเภอปลายพระยา
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลอ่าวลึกใต้	อำเภออ่าวลึก
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลอ่าวลึกเหนือ	อำเภออ่าวลึก
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลเขาใหญ่	อำเภออ่าวลึก

1.2 เนื้อที่

พื้นที่ทั้งตำบลอ่าวลึกใต้ 111 ตารางกิโลเมตร สำหรับในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ โดยประมาณ 103.08 ตารางกิโลเมตร

1.3 ลักษณะภูมิประเทศ

1. ความลาดชันจากสภาพพื้นที่ของตำบลอ่าวลึกใต้ จะมีลักษณะพื้นที่ความลาดชันเพียงเล็กน้อย 2-5 % ในทางตอนล่างขึ้นไปทางตอนเหนือของตำบล คิดเป็น 40 % ของพื้นที่ทั้งหมด
2. ที่ราบส่วนใหญ่อยู่ทางตอนกลาง ทางตอนล่างของตำบล คิดเป็น 15 % ของพื้นที่ทั้งหมด
3. ลูกคลื่นตอนต้นตอนล่าง จะอยู่ทางฝั่งตะวันตก และตอนใต้ของตำบล ลาดต่ำลงสู่เขตลุ่มชายเลนฝั่งทะเลคิดเป็น 45 % ของพื้นที่ทั้งหมด
4. อื่น ๆ มีภูเขาเตี้ยและใหญ่ตามแนวเหนือใต้ของตำบล

1.4 จำนวนหมู่บ้าน 7 หมู่บ้าน

1. จำนวนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล เต็มทั้งหมู่บ้าน 4 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 3 5 6
2. จำนวนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล เต็มบางส่วน 3 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 2 4 7

1.5 ห้องถิ่นในเขตตำบล

จำนวนเทศบาล 1 แห่ง ได้แก่เทศบาลตำบลอ่าวลึกใต้

1.6 ประชากร

ประชากรทั้งสิ้น 5,190 คน แยกเป็นชาย 2,536 คน หญิง 2,654 คน จำนวนครัวเรือนทั้งหมด 2,196 ครัวเรือน

ตาราง 2.1 แสดงจำนวนประชากร จำแนกตามหมู่บ้าน

หมู่ที่	จำนวนครัวเรือน (หลัง)	จำนวนประชากร		
		ชาย	หญิง	รวม
หมู่ที่ 1 ห้วยปริศนา	339	391	415	806
หมู่ที่ 2 อ่าวลึกใต้	277	324	311	635
หมู่ที่ 3 ควนฝักเหมียง	218	343	385	728
หมู่ที่ 4 เขาพระ	240	320	322	642
หมู่ที่ 5 ถ้ำเสือ	269	346	353	699
หมู่ที่ 6 คลองสุข	337	469	485	954
หมู่ที่ 7 เขาหลัก	516	343	383	726
รวมทั้งหมด	2,193	2,536	2,654	5,190

ที่มา : (ข้อมูล เดือนธันวาคม 2563 , ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง)

2. สภาพทางเศรษฐกิจ

2.1 อาชีพ

อาชีพหลักประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 95

อาชีพรองลงมาประกอบอาชีพด้านค้าขาย และรับจ้าง ร้อยละ 5

อาชีพในแต่ละหมู่บ้าน

หมู่ที่ 1	ปาล์มน้ำมัน	ยางพารา	รับจ้าง
หมู่ที่ 2	ปาล์มน้ำมัน	ยางพารา	รับจ้าง ค้าขาย ประมง
หมู่ที่ 3	ปาล์มน้ำมัน	ยางพารา	รับจ้าง
หมู่ที่ 4	ปาล์มน้ำมัน	ยางพารา	รับจ้าง ปลูปลูก
หมู่ที่ 5	ปาล์มน้ำมัน	ยางพารา	รับจ้าง ประมง
หมู่ที่ 6	ปาล์มน้ำมัน	ยางพารา	รับจ้าง ประมง
หมู่ที่ 7	ปาล์มน้ำมัน	ยางพารา	รับจ้าง ค้าขาย

2.2 หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

- 1) ธนาคาร - แห่ง
- 2) โรงแรม 2 แห่ง ได้แก่
 - โรงแรมพีเอ็นมาเทิร์น รีสอร์ท
 - โรงแรมเพลินจิต
- 3) ปิมน้ำมันและก๊าซ (แบบหัวจ่าย) 2 แห่ง
 - ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 7
- 4) โรงงานอุตสาหกรรม 3 แห่ง ได้แก่
 - บริษัทเอเชียนน้ำมันปาล์ม จำกัด
 - บริษัทกระป๋ พารารับเบอร์ จำกัด
 - หจก. อันดามันน้ำมันปาล์ม (ไอพีโอ สกัดน้ำมันปาล์ม)

3. สภาพสังคม

3.1 การศึกษา

- 1) โรงเรียนประถมศึกษา 2 แห่ง ได้แก่
 - 1.1 โรงเรียนบ้านห้วยปริศนา
 - 1.2 โรงเรียนบ้านถ้ำเสือ
- 2) โรงเรียนมัธยมศึกษา - แห่ง
- 3) โรงเรียนอาชีวศึกษา - แห่ง
- 4) โรงเรียน/สถาบันชั้นสูง - แห่ง
- 5) ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน/ห้องสมุดประชาชน - แห่ง

3.2 สถาบันและองค์กรทางศาสนา

- 1) วัด/สำนักสงฆ์ 3 แห่ง ได้แก่
 - วัดถ้ำทิพย์ปริตาราม (ถ้ำเสือน้อย) ที่ตั้ง ได้แก่ หมู่ที่ 5
 - สำนักสงฆ์ปฏิบัติธรรมถ้ำเขาพระ ที่ตั้ง ได้แก่ หมู่ที่ 4
 - สำนักสงฆ์เทพนิมิตร ที่ตั้ง ได้แก่ หมู่ที่ 5
- 2) มัสยิด 1 แห่ง ได้แก่ บ้านบ่อท่อ หมู่ที่ 6
- 3) โบสถ์ - แห่ง

3.3 สาธารณสุข

- 1) โรงพยาบาลของรัฐ ขนาด - เตียง - แห่ง
- 2) สถานีอนามัยประจำตำบล/หมู่บ้าน - แห่ง
- 3) สถานพยาบาลเอกชน - แห่ง
- 4) ร้านขายยาแผนปัจจุบัน - แห่ง
- 5) อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 99

3.4 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- 1) สถานีตำรวจ - แห่ง
- 2) สถานีดับเพลิง - แห่ง
- 3) ป้อมยามตำรวจ 2 แห่ง
ได้แก่ ป้อมยามตำรวจบ้านบ่อท่อ หมู่ที่ 6 และป้อมยามที่พักสายตรวจหมู่ที่ 4
- 4) ส่วนราชการ สำนักงานขนส่งจังหวัดกระบี่ สาขาอ่าวลึก

4. การบริการพื้นฐาน

4.1 การคมนาคม

การคมนาคมและขนส่งระหว่างตำบล อำเภอและจังหวัด ใช้เส้นทางในการเดินทางและการขนส่ง โดยมีเส้นทางสำคัญ คือ

- 1) ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 4 เชื่อมระหว่างจังหวัดพังงากับกระบี่โดยตัดผ่านตำบลนาเหนือ ตำบลเขาใหญ่ ตำบลอ่าวลึกใต้ ตำบลอ่าวลึกเหนือ ตำบลบ้านกลาง และตำบลคลองหิน อำเภออ่าวลึก
- 2) ถนนทางหลวงแผ่นดินที่ 4035 สายอ่าวลึก-พระแสง ตัดผ่านหมู่ที่ 7 หมู่ที่ 1 ระยะทางประมาณ 5 กิโลเมตร
- 3) ถนนทางหลวงแผ่นดินที่ 4039 สายอ่าวลึก-อ่าวลึกใต้ ตัดผ่านหมู่ที่ 6 ระยะทางประมาณ 2.80 กิโลเมตร
- 4) ถนนสายมะรุ่ย-ชนมจีน ตัดผ่านหมู่ที่ 2 หมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 5

4.2 การโทรคมนาคม

- 1) ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข - แห่ง
- 2) เสารับ-ส่งสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 3 แห่ง

4.3 การไฟฟ้า

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ ประชาชนมีกระแสไฟฟ้าใช้ เป็นจำนวน 7 หมู่บ้าน โดยคิดเป็นร้อยละ 99 ของจำนวนประชากร/ครัวเรือน/หมู่บ้าน

4.4 แหล่งน้ำธรรมชาติ

- 1) ลำน้ำ ลำคลอง 3 สาย ได้แก่ คลองแห้ง คลองกลาง คลองสุข
- 2) บึง หนอง และอื่น ๆ 4 แห่ง

5. ข้อมูลอื่นๆ

5.1 ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

- ป่าชายเลนที่อุดมสมบูรณ์ อยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 2 หมู่ที่ 5 และหมู่ที่ 6
- แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล ได้แก่ ถ้ำผีหัวกะโหลก ถ้ำลอด
- ทรัพยากรสัตว์น้ำ เช่น กุ้งสำหรับผลิตกะปิ
- ป่าไม้และภูเขา ในพื้นที่ หมู่ที่ 2 หมู่ที่ 4 หมู่ที่ 5 และหมู่ที่ 7

5.2 มวลชนจัดตั้ง

- ลูกเสือชาวบ้าน	รุ่น	-	คน
- ไทยอาสาป้องกันชาติ	รุ่น	-	คน
- กองหนุนเพื่อความมั่นคงของชาติ	รุ่น	-	คน
- อปพร. (กู้ภัย)	จำนวน	9	คน
- อื่น ๆ (ระบุ)	รุ่น	-	คน

2) จุดเด่นของพื้นที่ (ที่เอื้อต่อการพัฒนาตำบล)

สภาพพื้นที่ส่วนใหญ่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ เป็นที่ราบลุ่มสลับภูเขาเตี้ยและใหญ่ พื้นที่ตอนใต้และตะวันตก เป็นที่ราบลุ่มติดชายฝั่งทะเลยังคงมีทรัพยากรธรรมชาติ ป่าไม้ป่าชายเลน สัตว์น้ำที่ยังคงอุดมสมบูรณ์ เป็นพื้นที่ที่มีศิลปกรรม ภาพเขียนสี ภาพประวัติศาสตร์ที่ทรงคุณค่า และการค้นพบโครงกระดูกมนุษย์จำนวนมาก มีพืชเศรษฐกิจ ได้แก่ ปาล์มน้ำมัน ยางพารา เป็นต้น ในภาคอุตสาหกรรม มีโรงงานอุตสาหกรรมรองรับผลผลิตทางการเกษตร (โรงพยาบาลและสถานีดารวจอยู่ในเขตเทศบาลตำบลอ่าวลึกใต้) จึงเหมาะสมอย่างยิ่งที่จะส่งเสริมการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ภาคเกษตร ภาคอุตสาหกรรม การประมง และการท่องเที่ยว

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ดังนี้

โวลแมน (Wolman) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ

วูม (Vroom) ได้กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่ง สามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ

มอร์ส (Morse) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ถ้าความตึงเครียดมาก ก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมาก ก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ก็จะทำให้เกิดความพอใจ

โทมัส และ เอิร์ล (Thomas&Earl) ได้ให้แนวคิดความพึงพอใจว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีความคุ้มค่า และควรให้ความสนใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการด้านสุขภาพ ผู้บริหารขององค์กร จึงต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและให้ผลดีอย่างต่อเนื่อง

ฮินชอว์ และ แอ็ทวูด (Hinshaw and Atwood) ได้ให้แนวคิดว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการ และจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ด้วย และเป็นระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการในอุดมคติกับการรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้รับตามความเป็นจริง

สำหรับนักวิจัยทางพฤติกรรม ได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจในบริการ เป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการ เข้าไปใช้บริการในสถานที่ที่ให้บริการนั้น ๆ และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน ทฤษฎีความต้องการของ Maslow (มาสโลว์) เป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น ตามสมมติฐาน 2 ประการ คือ

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาตราบดีที่ยังมีชีวิตอยู่ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น จึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป

2. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ ในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา มาสโลว์ได้แบ่งลำดับความต้องการ ของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

2.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อนและความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

2.2 ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกัน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงานและสถานะทางสังคม

2.3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคม จะเริ่มเป็นสิ่งที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้ จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่าตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

2.4 ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่นหรือต้องการ ที่จะให้บุคคลยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

2.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or Self-Realization) ลำดับขั้นตอนความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ คือ ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิด หรือความคาดหวัง ทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่จะได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ทฤษฎีของมาสโลว์ ชี้ให้เห็นว่า มนุษย์มีความต้องการ 5 ประการ เมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการทั้ง 5 ชั้น จะมีความสำคัญกับบุคคลมากน้อยเพียงใด การตอบสนองตามลำดับชั้นของ Maslow มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะประกอบไปด้วย 2 หลักการคือ

1. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่น ๆ อีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็นอยู่ ยอมรับและพอใจในความขาดแคลนต่าง ๆ ในชีวิต โดยถือว่าเป็นเรื่องธรรมดา

2. หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวคือ ลำดับชั้นของความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไประดับสูงกว่า และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ดี ต่อเมื่อความต้องการของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วนั้น จะเห็นว่า ความต้องการสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วไม่ได้รับการตอบสนอง ความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคนก็จะเกิดขึ้น และต้องพยายามแสวงหาให้ได้ เว้นแต่จะมีอุปสรรคแล้วทำให้เกิดความท้อถอยต่ออุปสรรคนั้น ตัวอย่างเช่น เมื่อคนได้รับการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็ต้องการจะได้รับการตอบสนองอีกในระดับที่สูงกว่า แต่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรค ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ หรือไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดแสวงหา ท้อถอยและจะยอมรับสภาพไม่มีการดิ้นรนอีกต่อไปในทิศทางตรงกันข้าม ถ้าความต้องการในระดับต่ำกว่าในแต่ละระดับได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ คนก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปอีก จนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการระดับสูงสุด คือ การได้รับความสำเร็จในชีวิต ทฤษฎีความพึงพอใจของ Shelly ซึ่งเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกลักษณะสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะตกอยู่ในกลุ่มความรู้สึกสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุขเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ (สุรเชษฐ ปิตะวาสนา:2544)

อัลเดอร์เฟอ (Alderfer) ได้ขยายทฤษฎีมาสโลว์โดยพิจารณาถึงวิธีการที่บุคคลมีปฏิกิริยาเมื่อเขาสามารถและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตน โดยพัฒนาหลักความก้าวหน้าในความพึงพอใจ (Satisfaction-progression principle) เพื่ออธิบายถึงวิธีการที่บุคคลมีความก้าวหน้ากับลำดับชั้นความต้องการเมื่อตอบสนองความต้องการในระดับที่ต่ำกว่าได้ และในทางตรงกันข้ามของการถดถอย-ความตึงเครียด (Frustration-regression principle) เพื่ออธิบายว่า เมื่อบุคคลที่ยังมีความตึงเครียดในการพยายามที่จะตอบสนองในระดับต่ำกว่าทฤษฎี ERG ระลึกว่า บุคคลสามารถเปลี่ยนไปในระดับสูงขึ้นและต่ำลงของระดับความต้องการ ขึ้นกับว่าเขาสามารถตอบสนองความต้องการในระดับต่ำลงหรือความต้องการในระดับสูงขึ้นได้หรือไม่ (จิราพร วีระหงส์:2548)

ความพึงพอใจและแนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการ จำเป็นจะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน
3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ
4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน
5. การนำกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจในต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล เมื่อความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมากต่อการบริการ ดังนั้น ผู้ประกอบการบริการจะต้องทำความเข้าใจต่อลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจอย่างถี่ถ้วน ดังนี้

5.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ ซึ่งบุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการโดยใช้ประสบการณ์ ที่ได้รับด้วยตนเอง หรือจากการอ้างอิงใด ๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เช่น คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน โฆษณา เป็นต้น ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจากการบริการ หากการบริการเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ ก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในบริการนั้น

5.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในการใช้บริการนั้น บุคคลย่อมมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่าง ๆ เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ข้อมูลจากธุรกิจบริการแบบเดียวกัน เป็นต้น จึงเกิดความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการ (Expectation) ซึ่งจะมีอิทธิพลแก่ผู้รับบริการในการที่จะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริง ในกระบวนการบริการ หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวัง ย่อมเกิดการยืนยันความถูกต้อง ต่อการบริการ และเกิดความพึงพอใจในบริการ แต่ถ้าบริการที่ได้รับไม่เป็นไปตามคาดหวังก็จะเกิดการยืนยันความไม่ถูกต้อง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในบริการ

5.3 ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลา บุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับอารมณ์ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้น จึงทำให้เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้น-ลงตลอดเวลา ส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

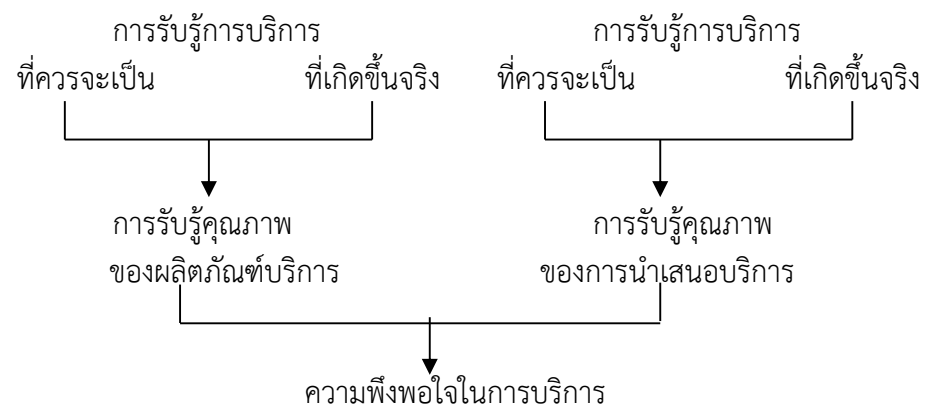
2.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมี องค์ประกอบ 2 ประการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ 8-15 : 25-26) คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณลักษณะบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่นแขกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภทซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

จะเห็นว่าความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการและกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับ ความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น ก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม สิ่งที่คุณรับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้ จึงสามารถแสดงเป็นภาพองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการได้ดังนี้



ภาพประกอบ 1 แสดงองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้นการสร้าง ความพึงพอใจในการบริการจำเป็นต้องดำเนินการควบคู่กันไป ทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช หน่วยที่ 8-15,2545: 40-41)

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และการนำเสนอการบริการ โดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่าง การบริการ ได้แก่

1. ผลลัพธ์บริการ ในการนำเสนอบริการ จะต้องมียุทธศาสตร์บริการที่มีคุณภาพ และระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลลัพธ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ
2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการบริการเปรียบเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการ ค่าบริการจะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายและเจตคติต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการอีกด้วย
3. สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการ สามารถเข้าถึงได้ โดยสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้
4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป
5. ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการ จะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ
6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัว สร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรผู้ให้บริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย
7. กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มขีดความคล่องตัวและความสามารถในการสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามาร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวังต่อประสิทธิภาพที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

3.1 ความหมายของการบริการ

การบริการ (Service) คือ กระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ดังนั้น การบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจบริการ โดยเข้าถึงในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง และตอบสนองลูกค้าด้วยบริการที่เป็นเลิศ ได้มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้ ดังนี้

จตุรงค์ มหิทธิโชติ (2541:15) ได้ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการตอบสนองความต้องการแก่ผู้ซื้อ ผู้รับ ทั้งเชิงรูปธรรมและนามธรรม การปฏิบัติให้เกิดสมดุลระหว่างการให้และการรับ การแลกเปลี่ยนในส่วนที่ขาดแคลนของแต่ละฝ่าย การใช้ความมีอภัยภัยควบคู่ไปกับความสะอาด รวดเร็ว และถูกต้อง แก่ผู้รับบริการ การไม่เอาเปรียบและไม่ถือโอกาสแสวงหาประโยชน์จากผู้รับบริการในทุกสถานะ และการเต็มใจปฏิบัติตามเงื่อนไขดังที่สัญญาไว้กับลูกค้าซึ่งจะชักนำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำอีกในคราวต่อไป

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542:6) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น

จีรพันธ์ กันทะเนตร และคณะ (2545:11) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ การให้การต้อนรับช่วยเหลืออย่างจริงใจ เต็มใจ สร้างความประทับใจพอใจให้แก่ผู้อื่นที่มาติดต่ออยากมาติดต่ออีก เป็นการแสดงความเอื้อเฟื้อ กรุณา ความเอาใจใส่ในตัวผู้ที่มาติดต่อพยายามช่วยเหลือให้ได้รับความสะดวกสบายแม้บางอย่างจะไม่ใช่น้ำที่โดยตรงก็ตาม ล้วนเป็นงานที่คำนึงถึงผู้อื่นก่อนทั้งนั้น และเป็นความพยายาม ที่ก่อให้เกิดความสะดวกสบายต่อผู้อื่น

สมิต สัจฉกร (2546:13) ได้ให้ความหมายตามพจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ.2530 ที่ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” หมายถึง “การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ” ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึง คือ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

สรุปได้ว่า การบริการ เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมที่ปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจให้กับผู้อื่นด้วยความจริงใจและเต็มใจของผู้ให้บริการ

3.2 ความสำคัญของการบริการ

สุรศักดิ์ นานานุกูล (2540:33-34 อ้างอิงใน ทิพย์วิมล ณัฐสุวรรณ :28-29) กล่าวว่า ธุรกิจบริการที่ดีจะต้องมี

1. นโยบายการบริการที่ดี รวมถึง

- ปรัชญาการให้บริการ
- ความมุ่งมั่นที่จะสร้างความพอใจ และความสุขให้แก่ลูกค้า และแฝงไว้ด้วยการให้เกียรติแก่ลูกค้า
- การให้ความสำคัญแก่สถานที่ ห้องน้ำ และบรรยากาศในการต้อนรับลูกค้า รวมทั้งการจัดสถานที่ให้พนักงานได้ทำงานอย่างเป็นสัดส่วนโดยไม่รบกวนลูกค้า

2. ระบบบริการให้บริการที่ดี หมายถึง

- ระบบเกี่ยวกับการวางตัว และกริยาท่าทาง ตลอดจนทัศนคติที่พนักงานพึงมีต่อลูกค้า
- ระบบเกี่ยวกับวิธีการทำงานทุก ๆ อย่าง ไม่ว่าจะเป็นหน้าที่ด้านการต้อนรับ การรักษาความสะอาด การอธิบาย การให้ข้อมูล หรือการตอบคำถามของลูกค้า การจัดแต่งสถานที่การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า ซึ่งจะต้องกำหนดมาตรฐานให้ชัดเจน
- ระบบการให้อำนาจพนักงานในการพิจารณา หรือตัดสินใจในการทำงาน ซึ่งอาจแตกต่างกันไปจากวิธีการทำงานปกติ เพื่อแก้ปัญหาในสถานการณ์พิเศษ ซึ่งอาจจะต้องให้บริการเหนือความคาดหมายของลูกค้า
- ระบบเกี่ยวกับการพูดจาทักทายลูกค้า และการกล่าวคำขอบคุณ เพื่อเป็นการให้เกียรติแก่ลูกค้า ตลอดจนถ้อยคำในระหว่างการให้บริการ

- ระบบเกี่ยวกับการรับฟังความคิดเห็น และสังเกต ความต้องการของลูกค้าทำการเก็บข้อมูลไว้ในคอมพิวเตอร์ เพื่อให้บริการในครั้งต่อไป

- ระบบเกี่ยวกับการวิจัยความคิดเห็นของลูกค้า ที่กระทำสม่ำเสมอ เพื่อใช้ในการปรับปรุงแก้ไข

3. คนให้บริการที่ดี หมายถึง

- การคัดเลือกบุคคลที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสมกับงานบริการ เช่น หน้าตาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีทัศนคติที่ดีต่อการเป็นผู้ให้บริการ

- ระบบการอบรมที่ดีหมายถึง หลักสูตรการฝึกอบรมที่ชี้ให้เห็นถึงบทบาทของผู้ให้บริการที่ชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นใบหน้า ท่าทาง การพูดจาในการให้บริการ

- การฝึกอบรมในห้องเรียน และการฝึกปฏิบัติซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความคุ้นเคยและมีความชำนาญ

สมิต สัจฉกร (2546:14-15) ได้กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะการบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากการบริการทั้งในภาคราชการ และภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเอง คือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้า ใหม่ ๆ ตามมา เป็นความจริงว่า เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์การ การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์การจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่ง หรือสูญเสียลูกค้าไป

ในการพิจารณาความสำคัญของการบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้าบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
2. ถ้าบริการไม่ดีจะเสียผลอย่างไร

การบริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันดีแก่ ความคิด และ ความรู้สึกทั้งต่อ ตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึง และยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความรักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการ และหน่วยงานในทางที่ดี

การบริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบ และไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ใช้บริการอีก
3. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก

4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการ และหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ที่กล่าวถึงข้างต้น จะเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญ และความเสื่อมอันเป็นผลจากการให้บริการที่ดี และไม่ดี ซึ่งเป็นความสำคัญอย่างมากของการบริการ

3.3 หลักการให้บริการ

กรมการปกครอง (2536,3-11) ได้กล่าวถึง หลักการให้บริการที่ดีว่า หมายถึง การที่ข้าราชการ ซึ่งทำงานติดต่อกับผู้อื่นที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และมีอัธยาศัยต่อผู้รับบริการด้วยดี โดยมีหลักการให้บริการ ดังนี้ คือ

1. การปฏิบัติตน

- 1.1 การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพและเป็นที่ประทับใจแก่ผู้พบเห็น และติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีมีจำเป็นต้องเป็นผู้มีรูปร่างและหน้าตาดี
- 1.2 การรักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้
 - เวลามาทะลุและกลับ ตามเวลาราชการ ไม่มีทำงานสายและกลับก่อน
 - การพักกลางวัน เป็นไปตามระเบียบของราชการ
 - ไม่ผิดนัด
- 1.3 หลีกเลี้ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง การแสดงความฉุนเฉียวกับผู้ที่มาติดต่อดวยราชการ
- 1.4 มีมารยาทในการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อดวยงาน

2. การปฏิบัติงาน

- 2.1 การจัดสำนักงาน ควรดำเนินการดังนี้
 - งานบริการประชาชนควรตั้งอยู่ในส่วนล่างของอาคาร และใกล้ทางเข้า-ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนที่ไปติดต่อดวย
 - มีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ตั้งอยู่ที่บังประตู หน้าต่าง
 - การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงาน ตามลำดับ เป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา
 - การตั้งตู้เอกสาร จะต้องไม่เกะกะ และมีที่ว่างพอที่จะเปิดตู้ให้ได้สะดวก และควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง
 - สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม
 - สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควร และควรจัดที่สำหรับผู้มาติดต่อดวย พร้อมทั้งจัดที่นั่งรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะ
 - ห้องน้ำสะอาด
- 2.2 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้
 - อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกัน ควรอยู่ใกล้ชิดกัน หรือเกี่ยวข้องกัน ใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
 - ต้องเพียงพอ เบิกจ่ายได้สะดวก

- ควรเขียนตัวอย่าง คำร้อง แบบพิมพ์ต่าง ๆ ติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชนพร้อมปากกา

2.3 วิธีปฏิบัติงาน

- ศึกษาหาความรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ความสามารถเป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการประชาชนของทางราชการจะบกพร่องขาดประสิทธิภาพ ถ้าข้าราชการขาดความรู้ ความสามารถ ในการทำงานในหน้าที่ ดังนั้น จึงสามารถพิจารณาเรื่องความรู้ความสามารถนี้ได้ 2 ลักษณะ คือ

1) ความรู้ ความสามารถในงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใดต้องหมั่นศึกษาหาความรู้งานในหน้าที่นั้น ๆ

2) ความรู้ ความเข้าใจในระบบงานและโครงสร้างการทำงานของหน่วยงาน

- การปฏิบัติงาน

1) ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่า งานที่รับผิดชอบอยู่นั้น ถ้าเราเกิดความรู้ ความชำนาญ ทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งที่ง่าย แต่สำหรับประชาชนแล้ว เรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ ไม่ใช่กิจวัตรประจำวันเขาย่อมขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนั้น

2) การซักถาม ควรทำเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณาในเรื่องนั้น ด้วยวาจาสุภาพ เหมาะสม ไม่ให้ประชาชนมีความรู้สึกถูกละเมิด เหมือนเป็นผู้กระทำผิด

3) งานบริการใด ถ้าผู้รับบริการต้องรอระหว่างดำเนินการ ควรแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ พร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใด

4) ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้ เพราะถ้าหากข้าราชการคนใดลาหยุดงานหรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใด ข้าราชการคนอื่น สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ งานบริการจะมีความต่อเนื่อง ไม่ต้องสะดุดหยุดลง

2.4 การจัดลำดับก่อนหลัง คนที่มาก่อนต้องได้รับการก่อน

3. คำพูดที่ต้องหลีกเลี่ยงในการทำงาน

การทำงานที่ต้องติดต่อให้บริการประชาชนแต่ละวัน อาจก่อให้เกิดปัญหาทางอารมณ์ ความหงุดหงิด ความเครียด ซึ่งข้าราชการต้องควบคุมความรู้สึกเหล่านี้ ทั้งท่าทาง กิริยาและคำพูด

นอกจากนี้ ชวงค์ ฉายะบุตร (2536:11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งอาจเรียกว่า หลัก Package Service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ทั้งนี้ คือ

1.1 ข้าราชการ มีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มขึ้นก็ต่อเมื่อ ผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะต้องมองว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่หน่วยงานตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการ มักจะเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการดุลยพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการ จึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจร คือ การมุ่งประโยชน์ของผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้

- 1) ข้าราชการต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้อยู่ในข่ายที่จะได้รับบริการทุกคน
- 2) การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวก
- 3) ข้าราชการจะต้องเข้าใจว่า ผู้รับบริการมีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผล ความรวดเร็วในการให้บริการ โดยที่ในปัจจุบันสังคมโลกกำลังเป็นสังคมไร้พรมแดนและมีการแข่งขันกันสูง ในส่วนของประเทศไทยจะก้าวขึ้นในเวทีโลก ทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเมืองจึงต้องมีการพัฒนาการให้บริการของรัฐ จะต้องให้มีความรวดเร็ว ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทันกับเวลา ดังนั้น ส่วนราชการต่าง ๆ จะต้องหันมาปรับปรุงองค์กรของตนและตัวเจ้าหน้าที่ จะต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อพัฒนาการให้บริการได้กระชับ รวดเร็ว โดยจะต้องปรับปรุงดังนี้
 - ระเบียบปฏิบัติ ต้องปรับปรุงระเบียบปฏิบัติให้เอื้ออำนวยต่อการบริการประชาชน ลดขั้นตอนหรือยกเลิกระเบียบปฏิบัติที่ทำให้เกิดความล่าช้า
 - มีการกระจายอำนาจในการใช้ดุลยพินิจ หรืออนุมัติ หรืออนุญาต โดยมอบอำนาจให้ข้าราชการตำแหน่งรอง ๆ ลงมามีอำนาจอนุมัติได้
 - พัฒนาระบบการหรือระบบการให้บริการ เช่นการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยอาจเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือเทคนิคการบริการอื่น ๆ

2. การให้บริการต้องเสร็จสมบูรณ์ อันเป็นเป้าหมายการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก การบริการที่แล้วเสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว หรือไม่เกินสองครั้ง นอกจากนี้ การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้ทำการติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มารับบริการ จะไม่ได้มาขอรับบริการเรื่องนั้นก็ตาม

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2530:303-304) ยังได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่เหมาะสมไว้ดังนี้

1. **หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่** กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่จะจัดให้นั้น ต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคลากรผู้ใด หรือกลุ่มใดโดยเฉพาะเท่านั้น ทั้งนี้เพราะถ้าหากกระทำเช่นนั้นแล้ว จะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการและไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย
2. **หลักความสม่ำเสมอ** กล่าวคือ การให้ประโยชน์และการบริการนั้น จะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพึงพอใจของผู้บริหาร
3. **หลักความสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร** กล่าวคือ ประเภทของประโยชน์และบริการที่จะจัดให้นั้น ต้องตอบสนองตรงกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มิใช่ตรงตามความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์กรเพียงบางคนเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ ก่อนที่จะจัดประโยชน์และบริการใด ๆ จึงควรมีการสำรวจหาความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรในองค์การเสียก่อน

4. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่จัดขึ้นนั้น จะต้องให้แก่บุคลากรทุกคนในองค์การอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ หรือให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ใด หรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างไปจากผู้อื่น หรือกลุ่มอื่นที่จะต้องไม่มีการกำหนดเงื่อนไขใดๆ ที่จะทำให้เกิดความไม่เสมอภาคด้วย ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องเพศ อายุ สถานภาพทางสังคม ความเชื่อทางศาสนา หรือเรื่องอื่นใดก็ตาม

5. หลักความประหยัด กล่าวคือ การที่องค์การหนึ่งจะรับประโยชน์และบริการใด ๆ ให้แก่บุคลากรนั้น องค์การจะต้องใช้จ่ายเงินจำนวนหนึ่งเพื่อดำเนินการดังกล่าว ดังนั้น องค์การจะต้องคำนึงถึงความสามารถทางการเงินที่จะจ่ายให้ด้วย นอกจากนี้ การจัดประโยชน์และบริการใด ๆ ให้นั้น จะต้องมิลักษณะเป็นการเสริมสร้างความสามารถของบุคลากรในการช่วยตนเองได้ต่อไปในอนาคต มิใช่เป็นการจัดให้ความช่วยเหลือในลักษณะพึ่งพาอาศัยบุคคลอื่นอยู่ตลอดเวลา ไม่รู้จักจบสิ้น

6. หลักความสะดวกในการปฏิบัติ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการใด ๆ ที่จะจัดให้ขึ้นนั้น จะต้องสามารถนำเอาไปใช้ปฏิบัติได้โดยง่าย สะดวก และสิ้นเปลืองทรัพยากรต่าง ๆ ไม่มากนัก ทั้งไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจแก่บุคลากรขององค์การที่จะได้รับประโยชน์และบริการนั้น ๆ อีกด้วย เช่น กำหนดเงื่อนไขให้ผู้ที่จะขอรับประโยชน์หรือบริการต้องเสียเงินค่าธรรมเนียมหรือออกเงินสมทบส่วนหนึ่ง เป็นต้น

3.4 คุณภาพการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541:342) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ สิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจ การที่จะดำเนินธุรกิจทางด้านบริการให้ชนะคู่แข่งได้ นั้นจะต้องมีการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพสูงอย่างต่อเนื่องมากกว่าคู่แข่ง และเกินกว่าที่ลูกค้า คาดหวังไว้โดยสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังนั้นจะได้จากประสบการณ์ต่างๆ ของลูกค้าในอดีต การบอกต่อ ปากต่อปากและการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ภายหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการลูกค้า จะเปรียบเทียบการบริการที่ลูกค้าได้รับ กับการบริการที่ลูกค้าคาดหวัง ถ้าการบริการลูกค้าได้รับ ต่ำกว่าการบริการที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าจะขาดความสนใจในตัวผู้ให้บริการแต่ถ้าการบริการที่ลูกค้า ได้รับเท่ากันหรือเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าก็มักจะใช้บริการจากผู้ให้บริการอีกครั้ง และคุณภาพการให้บริการมีลักษณะ 10 ประการ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) หมายถึง บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา และสถานที่ให้แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องรอนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมแสดงถึงความสามารถการเข้าถึง
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง มีการบริการอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถ
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) หมายถึง บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเองและมีวิจรรณญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง บริการที่ต้องปราศจากอันตรายความเสี่ยงและปัญหา

9. การสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible) หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับจะต้องให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้ด้วย

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อภิรักษ์ จันทะนี และคณะ (2562:บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแพรก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการไม่ซับซ้อน/มีความคล่องตัว ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกบริการที่ให้บริการและด้านระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการใช้บริการกับการให้บริการไม่ซับซ้อน/คล่องตัวมีความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ระดับค่อนข้างสูง มีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ระดับค่อนข้างสูง ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ระดับค่อนข้างสูง

เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์ (2562:บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาล ตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัด นครศรีธรรมราช ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

ชัชชัย รัตะพันธ์ และคณะ (2561:บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อประเมินความพึงพอใจในส่วนของงานบริการ สรุปได้ดังนี้ งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีกรอบงานที่ ประเมินทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

วิจิตร วิชัยสารและคณะ (2560:บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.59$, S.D.= .501) โดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x}=4.63$, S.D.= .493) คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}=4.63$, S.D.= .482) คิด เป็นร้อยละ 92.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}=4.54$, S.D.= .517) คิดเป็นร้อยละ 90.80 และด้านช่องทางการ ให้บริการ ($\bar{x}=4.56$, S.D.= .513) คิดเป็นร้อยละ 91.20 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของ เทศบาลเมืองบึงยี่โถ พบว่าความพึงพอใจในงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุหมู่บ้านสาพร งานศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู บึงยี่โถ งานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุนบ้านฟ้ารังสิต งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลบึงยี่โถ ศูนย์ 4 (หมู่บ้านอยู่เจริญ 1) ความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559:บทคัดย่อ) ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า 1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2. งานบริการกองคลัง พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3. งานบริการกองช่าง พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4. งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 5. งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

วรุณี เชาว์นสุขุม และดวงตา สราญรัมย์(2559:บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าด้านที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกัน และ บรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 งาน เมื่อพิจารณา ในรายด้านพบว่า งานที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 งานบริการเชิงรุก ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมาย ประจำบ้าน

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research method) โดยใช้รูปแบบ
เชิงสำรวจ (Survey Research) วิธีการศึกษาได้แก่

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

1.1 การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ อำเภอ
อ่าวลึก จังหวัดกระบี่ ในภารกิจ 4 ด้าน ได้แก่

1.1.1 ความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณูปโภค (ระบบประปา ไฟฟ้า ถนน)

1.1.2 ความพึงพอใจต่อ งานด้านรายได้หรือภาษี (งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน)

1.1.3 ความพึงพอใจต่องาน ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานสังคมสงเคราะห์)

1.1.4 ความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข (งานบริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า)

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ประกอบด้วย ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การ
บริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 5,190 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ ประชาชนในตำบลอ่าวลึกใต้ อำเภออ่าวลึก จังหวัด
กระบี่ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 5,190 คน เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้สำรวจจึงใช้การกำหนด
ขนาดตัวอย่างในกรณีทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ตามวิธีของยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 p.125)

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n แทน จำนวนตัวอย่าง

N แทน จำนวนประชากร

e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (ร้อยละ 5)

ผู้สำรวจยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มได้ร้อยละ 5 หรือ 0.05 แทนค่าสูตร ดังนี้

$$n = \frac{5,190}{1 + (5,190) \times (0.05)^2}$$
$$n = \frac{5,190}{1 + 13.47025}$$

$$n = \frac{1 + (5,190) \times (0.0025)}{1 + 12.975}$$

$$n = 371.38 \approx 372$$

เพื่อให้จำนวนตัวอย่างครอบคลุมประชากรของงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้สำรองตัวอย่างไว้จำนวน 18 ตัวอย่าง รวมจำนวนตัวอย่างทั้งหมดเท่ากับ 390 ตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการสำรวจครั้งนี้ ผู้สำรวจได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างที่เป็นไปตามโอกาสทางสถิติ หรือแบบอาศัยความน่าจะเป็น โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากร โดยแบ่งประชากรออกเป็นหมู่บ้านต่าง ๆ จำนวน 7 หมู่บ้าน และกำหนดจำนวนตัวอย่าง ตามจำนวนหมู่บ้าน และผู้สำรวจแจกแบบสอบถาม โดยให้ตัวอย่างกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนตัวอย่าง

ลำดับที่	หมู่ที่	จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่าง
1	หมู่ที่ 1	806	61
2	หมู่ที่ 2	635	48
3	หมู่ที่ 3	728	54
4	หมู่ที่ 4	642	49
5	หมู่ที่ 5	699	52
6	หมู่ที่ 6	954	72
7	หมู่ที่ 7	726	54
รวม		5,190	390

2. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

2.1 การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ อำเภอ

อ่าวลึก จังหวัดกระบี่ ในภารกิจ 4 ด้าน

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามข้อกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ในการกำหนดคำตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ โดยแบ่งการเก็บรวบรวมออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้
จำนวน 1 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ ใน 4 งาน ได้แก่

1. ความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณูปโภค (ระบบประปา ไฟฟ้า ถนน)
2. ความพึงพอใจต่อ งานด้านรายได้หรือภาษี
(งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน)
3. ความพึงพอใจต่องาน ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
(งานสังคมสงเคราะห์)
4. ความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข
(งานบริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ลักษณะแบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

5 ระดับ ซึ่งกำหนดคะแนนไว้ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
ระดับ 3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

3. วิธีการรวบรวมเก็บข้อมูล

3.1 ข้อมูลทุติยภูมิ เก็บรวบรวมจากหน่วยงานต่าง ๆ จากที่มีการเก็บรวบรวมไว้แล้ว

3.2 ข้อมูลปฐมภูมิ

3.2.1 การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้
อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ เก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 390 ชุด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1.1 การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้
อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่

นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ เพื่อวิเคราะห์หาค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย

คำนวณค่าความพึงพอใจเป็นน้ำหนักคะแนนตามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และ
กำหนดค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจจากน้ำหนักคะแนน ก่อนนำไปวิเคราะห์ดังนี้

การกำหนดค่าคะแนนเฉลี่ย และใช้สูตรเพื่อกำหนดระดับความคิดเห็น ดังนี้
(กัลยา วานิชย์บัญชา.2545:45)

$$\begin{aligned} 1. \text{พิสัย} &= \text{ค่าสูงสุดของข้อมูล} - \text{ค่าต่ำสุดของข้อมูล} \\ &= 5 - 1 \\ &= 4 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} 2. \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \text{พิสัย/จำนวนชั้น} \\ &= 4/5 \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

แสดงคะแนนเฉลี่ยได้ดังนี้

4.21 – 5.00	แสดงว่า	อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	แสดงว่า	อยู่ในระดับพึงพอใจมาก
2.61 – 3.40	แสดงว่า	อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง
1.81 – 2.60	แสดงว่า	อยู่ในระดับพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.80	แสดงว่า	อยู่ในระดับพึงพอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนนของคณะกรรมการ ซึ่งกำหนดคะแนนเต็มจำนวน 10 คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	95 ขึ้นไป	ได้คะแนน 10 คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	95	ได้คะแนน 9 คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	90	ได้คะแนน 8 คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	85	ได้คะแนน 7 คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	80	ได้คะแนน 6 คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	75	ได้คะแนน 5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	70	ได้คะแนน 4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	65	ได้คะแนน 3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	60	ได้คะแนน 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	55	ได้คะแนน 1 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ	50	ได้คะแนน 0 คะแนน

4.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) สถิติพื้นฐาน มีดังนี้

1.1) ค่าร้อยละ ใช้สูตรดังนี้ (พิชิต ฤทธิ์จรูญ. 2544 : 293)

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{ความถี่ที่ต้องการเปรียบเทียบ} \times 100}{\text{จำนวนรวมทั้งหมด}}$$

1.2) ค่าเฉลี่ย ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 35)

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

เมื่อ $\bar{x}$	แทน	ตัวกลางเลขคณิตหรือค่าเฉลี่ย
$\sum X$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของข้อมูล
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

บทที่ 4

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ ปีงบประมาณ 2564 มีผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตาราง 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	171	43.80
2) หญิง	219	56.20
รวม	390	100
2. อายุ		
1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	15	3.80
2) 21 – 30 ปี	105	26.90
3) 31 – 40 ปี	124	31.80
4) 41 – 50 ปี	84	21.60
5) 51 – 60 ปี	39	10.00
6) 61 ปีขึ้นไป	23	5.90
รวม	390	100
3. ระดับการศึกษา		
1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	78	20.00
2) มัธยมศึกษาตอนต้น	105	26.90
3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	94	24.10
4) ปวส./อนุปริญญา	58	14.90
5) ปริญญาตรี	51	13.10
6) สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.00
รวม	390	100

ตาราง 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
4. อาชีพ		
1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	31	7.90
2) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	67	17.20
3) ผู้ประกอบการ/ค้าขายรายย่อย	43	11.00
4) รับจ้างทั่วไป/อาชีพอิสระ	86	22.10
5) นักเรียน/นักศึกษา	12	3.10
6) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ/ว่างงาน	73	18.70
7) เกษตรกร/ประมง	78	20.00
รวม	390	100

จากตาราง 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถอธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้
เพศ ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.20 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 43.80

อายุ ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.80 รองลงมาคืออายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.90 อายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.60 อายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.00 อายุ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.90 และที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.80 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ใน ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 26.90 รองลงมา ระดับมัธยมศึกษาศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 24.10 ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 14.90 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 13.10 และสูงกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

อาชีพ ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป/อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 22.10 รองลงมา อาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็น ร้อยละ 20.00 อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ/ว่างงาน คิดเป็นร้อยละ 18.70 อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 17.20 อาชีพผู้ประกอบการ/ค้าขายรายย่อย คิดเป็นร้อยละ 11.00 อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 7.90 และนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 3.10 ตามลำดับ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้

ตาราง 4.2 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้

ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1. ประเภทของงานที่มารับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
1) งานด้านบริการกฎหมาย	15	3.80
2) งานด้านทะเบียน	79	20.30
3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	106	27.20
4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	40	10.30
5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	51	13.10
6) งานด้านการศึกษา	48	12.30
7) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	55	14.10
8) งานด้านรายได้หรือภาษี	248	63.60
9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	178	45.60
10) งานด้านสาธารณสุข	113	29.00

จากตาราง 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการ สามารถอธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ประชาชนส่วนใหญ่ รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ในงานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 63.60 รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 45.60 งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 29.00 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 27.20 งานด้านทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 20.30 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 14.10 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 13.10 งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 12.30 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 10.30 และงานบริการด้านกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 3.80 ตามลำดับ

3. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของ อบต.อ่าวลึกใต้

3.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณูปโภค (ระบบประปา ไฟฟ้า ถนน)

3.1.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

3.1.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

3.1.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.1.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

แสดงดังตาราง 4.3 – 4.7

3.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณูปโภค (ระบบประปา ไฟฟ้า ถนน)

3.1.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ตาราง 4.3 แสดงความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
1.1 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ อย่างชัดเจน	81.30	15.10	3.30	0.30	-	100	4.77	มากที่สุด	95.40	10
1.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	83.30	14.40	2.30	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	82.10	14.30	3.60	-	-	100	4.78	มากที่สุด	95.60	10
1.4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจน	83.30	13.40	3.30	-	-	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10
					รวม	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10

3.1.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตาราง 4.4 แสดงความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก การออกพื้นที่ ฯลฯ	85.40	10.80	3.80	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว	82.30	15.10	2.60	-	-	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10
2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่าน สื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก หนังสือเวียน	85.90	9.20	4.90	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก	86.50	7.90	5.60	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
					รวม	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10

3.1.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตาราง 4.5 แสดงความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
3.1 ความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายคำดี แต่งกายสุภาพ	88.20	8.20	3.60	-	-	100	4.85	มากที่สุด	97.00	10
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	85.60	11.80	2.60	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	82.80	15.10	2.10	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถ แก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	82.10	15.80	2.10	-	-	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10
					รวม	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10

3.1.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตาราง 4.6 แสดงความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
4.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม	86.40	12.60	1.00	-	-	100	4.85	มากที่สุด	97.00	10
4.2 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	81.80	17.20	1.00	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการ ข้อมูลสารสนเทศ	74.10	22.60	3.30	-	-	100	4.71	มากที่สุด	94.20	9
4.4 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารได้ อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	75.40	23.10	1.50	-	-	100	4.74	มากที่สุด	94.80	9
					รวม	100	4.77	มากที่สุด	95.40	10

3.1.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ตาราง 4.7 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.79	มากที่สุด	95.80	10
2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	มากที่สุด	96.00	10
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	มากที่สุด	96.40	10
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	มากที่สุด	95.40	10
รวม	4.79	มากที่สุด	95.80	10

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณูปโภค (ระบบประปา ไฟฟ้า ถนน)

จากตาราง 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อขั้นตอนให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้
ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่
มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน
รองลงมา มีความพึงพอใจในเรื่องการมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน
มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน
และมีความพึงพอใจในเรื่องมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน
สรุป ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.800 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้
ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่
มีความพึงพอใจต่อมีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทางเช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก การออกพื้นที่ ฯลฯ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน
รองลงมา มีความพึงพอใจในเรื่องมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก หนังสือเวียน และมีความพึงพอใจเรื่องเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เฟสบุ๊กซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน
และ มีความพึงพอใจในเรื่องสามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน
สรุป ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้
ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน
ได้แก่

มีความพึงพอใจในเรื่องความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ
4.85 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมามีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่และเสมอ
ภาค ตามลำดับก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจในเรื่องที่เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค
ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 มีความพึงพอใจในระดับมาก
ที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปผลได้ดังนี้
ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจเรื่องความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับ
บริการ น้ำดื่มค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมามีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81
ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจในเรื่องการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 94.80 ได้รับคะแนน 9 คะแนน

และมีความพึงพอใจเรื่อง มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.71 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 94.20 ได้รับคะแนน 9 คะแนน

สรุปความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 มีความพึงพอใจในระดับมาก
ที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน สรุปดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.80 คะแนน 10 คะแนน
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.00 คะแนน 10 คะแนน
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.40 คะแนน 10 คะแนน
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.40 คะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณูปโภค (ระบบประปา ไฟฟ้า ถนน) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน)

- 3.2.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- 3.2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- 3.2.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3.2.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- 3.2.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

แสดงดังตาราง 4.8 – 4.12

3.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน)

3.2.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ตาราง 4.8 แสดงความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
1.1 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	87.20	11.00	1.50	0.30	-	100	4.85	มากที่สุด	97.00	10
1.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	86.90	8.70	4.40	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	86.90	9.70	3.40	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10
1.4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจน	84.40	12.80	2.80	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10
					รวม	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10

3.2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตาราง 4.9 แสดงความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก การออกพื้นที่ ฯลฯ	87.90	7.20	4.90	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว	84.90	11.30	3.80	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่าน สื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก หนังสือเวียน	87.90	7.50	4.60	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก	80.80	17.10	2.10	-	-	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10
					รวม	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10

3.2.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตาราง 4.10 แสดงความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
3.1 ความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ	89.00	5.60	5.40	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	85.40	11.50	3.10	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	86.40	10.50	3.10	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถ แก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	86.20	11.00	2.80	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10
					รวม	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10

3.2.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตาราง 4.11 แสดงความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
4.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม	87.90	7.50	4.60	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10
4.2 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	87.90	8.70	3.40	-	-	100	4.85	มากที่สุด	97.00	10
4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการ ข้อมูลสารสนเทศ	79.30	17.40	3.30	-	-	100	4.76	มากที่สุด	95.20	10
4.4 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	81.20	16.70	2.10	-	-	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10
					รวม	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10

3.2.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ตาราง 4.12 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	มากที่สุด	96.60	10
2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	มากที่สุด	96.20	10
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	มากที่สุด	96.60	10
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	มากที่สุด	96.00	10
รวม	4.82	มากที่สุด	96.40	10

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน)

จากตาราง 4.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อขั้นตอนให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจเรื่องมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมีความพึงพอใจในเรื่องขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจในเรื่องมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจต่อมีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทางเช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก การออกพื้นที่ ฯลฯ และมีความพึงพอใจในเรื่องมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่าน สื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก หนังสือเวียน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมามีความพึงพอใจในเรื่องสามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจเรื่องเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้
ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน
ได้แก่

มีความพึงพอใจในเรื่องความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ
4.84 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมามีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง
น่าเชื่อถือ และมีความพึงพอใจในเรื่องที่เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการแก้ปัญหา อุปสรรค
ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10
คะแนน

และมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่และเสมอภาค
ตามลำดับก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 มีความพึงพอใจในระดับมาก
ที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปผลได้ดังนี้

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ร้อยละ
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมามีความพึงพอใจเรื่องความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง
คอยรับบริการ น้ำดื่ม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจในเรื่องการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจเรื่อง มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.76 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุปความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 มีความพึงพอใจในระดับมาก
ที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน สรุปดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.60 คะแนน 10 คะแนน
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.20 คะแนน 10 คะแนน
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.60 คะแนน 10 คะแนน
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.00 คะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานสังคมสงเคราะห์)

- 3.3.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- 3.3.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- 3.3.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3.3.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- 3.3.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

แสดงดังตาราง 4.13 – 4.17

3.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานสังคมสงเคราะห์)

3.3.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ตาราง 4.13 แสดงความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
1.1 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ อย่างชัดเจน	83.80	12.60	3.60	-	-	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10
1.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	82.10	15.80	2.10	-	-	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	83.80	13.80	2.40	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10
1.4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจน	82.60	14.10	3.30	-	-	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10
					รวม	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10

3.3.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตาราง 4.14 แสดงความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก การออกพื้นที่ ฯลฯ	80.50	18.20	1.30	-	-	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว	79.50	18.70	1.80	-	-	100	4.78	มากที่สุด	95.60	10
2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่าน สื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก หนังสือเวียน	76.90	22.30	0.80	-	-	100	4.76	มากที่สุด	95.20	10
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก	81.80	17.70	0.50	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
					รวม	100	4.78	มากที่สุด	95.60	10

3.3.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตาราง 4.15 แสดงความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
3.1 ความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ	82.30	15.10	2.60	-	-	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	85.20	13.80	1.00	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	83.80	14.60	1.60	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถ แก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	87.70	11.50	0.80	-	-	100	4.87	มากที่สุด	97.40	10
					รวม	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10

3.3.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตาราง 4.16 แสดงความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
4.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม	84.90	14.60	0.50	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10
4.2 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	81.80	16.40	1.80	-	-	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10
4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการ ข้อมูลสารสนเทศ	83.60	15.60	0.80	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10
4.4 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	82.80	15.60	1.60	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
					รวม	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10

3.3.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ตาราง 4.17 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	มากที่สุด	96.00	10
2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	มากที่สุด	95.60	10
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	มากที่สุด	96.60	10
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	มากที่สุด	96.40	10
รวม	4.81	มากที่สุด	96.20	10

3.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานสังคมสงเคราะห์)

จากตาราง 4.13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อขั้นตอนให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้
ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่
มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมามีความพึงพอใจเรื่องผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน และ
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.80
ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจในเรื่องมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.79 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้
ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่
มีความพึงพอใจเรื่องเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น
แบบสอบถาม เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10
คะแนน

รองลงมามีความพึงพอใจต่อมีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทางเช่น โทรศัพท์ โทรสาร
เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก การออกพื้นที่ ฯลฯ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10
คะแนน

มีความพึงพอใจในเรื่องสามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจในเรื่องมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่าน สื่อ
ต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก หนังสือเวียน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ
95.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้
ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน
ได้แก่

มีความพึงพอใจเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการงาน สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่
เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.40 ได้รับคะแนน 10คะแนน

รองลงมามีความพึงพอใจเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอ
ภาค ตามลำดับก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10คะแนน

มีความพึงพอใจเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และ มีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่มีความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 มีความพึงพอใจในระดับมาก
ที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปผลได้ดังนี้
ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจเรื่อง ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย
รับบริการ น้ำดื่ม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.00ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมามีความพึงพอใจเรื่อง อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81
ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจเรื่องการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 94.80 ได้รับคะแนน 9 คะแนน

และมีความพึงพอใจเรื่อง มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.71 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 94.20 ได้รับคะแนน 9 คะแนน

สรุปความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 มีความพึงพอใจในระดับ
มากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน สรุปดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.00 คะแนน 10 คะแนน
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.60 คะแนน 10 คะแนน
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.60 คะแนน 10 คะแนน
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.40 คะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานสังคมสงเคราะห์) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (งานบริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า)

- 3.4.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- 3.4.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- 3.4.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3.4.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- 3.4.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

แสดงดังตาราง 4.18 – 4.22

3.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (งานบริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า)

3.4.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ตาราง 4.18 แสดงความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
1.1 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ อย่างชัดเจน	82.60	13.00	4.10	0.30	-	100	4.78	มากที่สุด	95.60	10
1.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	84.60	12.30	3.10	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	84.10	12.10	3.80	-	-	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10
1.4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจน	82.80	11.00	6.20	-	-	100	4.77	มากที่สุด	95.40	10
					รวม	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10

3.4.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตาราง 4.19 แสดงความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก การออกพื้นที่ ฯลฯ	84.60	10.50	4.90	-	-	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว	81.30	15.10	3.60	-	-	100	4.78	มากที่สุด	95.60	10
2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่าน สื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก หนังสือเวียน	86.70	7.10	6.20	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก	84.90	9.70	5.40	-	-	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10
					รวม	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10

3.4.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตาราง 4.20 แสดงความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
3.1 ความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อภัยภัยดี แต่งกายสุภาพ	87.40	9.30	3.30	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	85.60	12.10	2.30	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	84.30	12.60	3.10	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการงาน สามารถ แก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	81.30	15.60	2.80	0.30	-	100	4.78	มากที่สุด	95.60	10
รวม						100	4.81	มากที่สุด	96.20	10

3.4.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตาราง 4.21 แสดงความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
4.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม	84.60	12.80	2.60	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10
4.2 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	84.40	14.60	1.00	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10
4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการ ข้อมูลสารสนเทศ	79.00	19.00	2.00	-	-	100	4.77	มากที่สุด	95.40	10
4.4 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	81.50	17.20	1.30	-	-	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10
					รวม	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10

3.4.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ตาราง 4.22 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.79	มากที่สุด	95.80	10
2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	มากที่สุด	95.80	10
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	มากที่สุด	96.20	10
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	มากที่สุด	96.00	10
	4.80	มากที่สุด	96.00	10

3.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (งานบริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า)

จากตาราง 4.18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อขั้นตอนให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจในเรื่อง ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจเรื่องมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจต่อการมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจในเรื่องมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่าน สื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก หนังสือเวียน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจต่อมีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทางเช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก การออกพื้นที่ ฯลฯ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจเรื่องเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็นแบบสอบถาม เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจในเรื่องสามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้
ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน
ได้แก่

มีความพึงพอใจเรื่องความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84
ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อนหลัง
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการแก้ปัญหา อุปสรรคที่
เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 มีความพึงพอใจในระดับมาก
ที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปผลได้ดังนี้
ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจเรื่อง อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง
คอยรับบริการ น้ำดื่ม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจเรื่องการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจเรื่อง มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.77 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุปความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 มีความพึงพอใจในระดับมาก
ที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน สรุปดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.80 คะแนน 10 คะแนน
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.80 คะแนน 10 คะแนน
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.20 คะแนน 10 คะแนน
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.00 คะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (งานบริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน

4. สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อการรับบริการจากงานต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบล

อ่าวลึกใต้ให้บริการในปีงบประมาณ 2564 จำแนกตามงาน 4 งาน ได้แก่

- | | |
|--|-------------------------------|
| 4.1 งานด้านสาธารณูปโภค (ระบบประปา ไฟฟ้า ถนน) | ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 95.80 |
| 4.2 งานด้านรายได้หรือภาษี
(งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน) | ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.40 |
| 4.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
(งานสังคมสงเคราะห์) | ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.20 |
| 4.4 งานด้านสาธารณสุข
(งานบริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า) | ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.00 |

สูตรการคำนวณ

$$= \frac{\text{ผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้าน}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}}$$
$$= \frac{95.80 + 96.40 + 96.20 + 96.00}{4}$$

$$= 96.10 \%$$

คะแนนที่ได้ = 10 คะแนน

6. ข้อเสนอแนะอื่นๆ จากประชาชนผู้รับบริการในด้านต่างๆ สรุปได้ดังนี้

6.1 สิ่งที่ประชาชนผู้รับบริการ มีความประทับใจจากการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล อ่าวลึกใต้ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่

- 1) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีอัธยาศัยดี ให้บริการด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ รวมทั้ง การให้บริการที่รวดเร็ว ทันใจ ไม่ยุ่งยาก
- 2) ประทับใจการลงพื้นที่ให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีเคลื่อนที่
- 3) ประทับใจการให้ความสำคัญกับการจัดกิจกรรมต่างๆ ให้กับชุมชน เช่น การแข่งขันฟุตบอล กิจกรรมวันเด็ก กิจกรรมการแข่งขันกีฬา กิจกรรมวันผู้สูงอายุ

6.2 สิ่งที่ประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ ปรับปรุงแก้ไข มีดังนี้

- 1) ควรปรับปรุงระบบน้ำประปาในบางจุดที่ไม่ค่อยไหลไม่เพียงพอต่อการใช้งาน
- 2) ควรมีการจัดสรรงบประมาณเพิ่มเพื่อซ่อมแซม ถนนที่ชำรุด และปรับปรุงถนนในหมู่บ้านให้ประชาชนสามารถใช้สัญจรได้อย่างสะดวก
- 3) ต้องการให้มีการติดตั้งระบบไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณถนนเพื่อความปลอดภัยของประชาชน

ข้อเสนอแนะจากการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี (งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน) รองลงมาได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานสังคมสงเคราะห์) งานด้านสาธารณสุข (งานบริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า) และงานด้านสาธารณสุขโรค (ระบบประปา ไฟฟ้า ถนน) ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน แต่ถึงแม้ว่าความพึงพอใจจะอยู่ในระดับมากที่สุด หน่วยงานควรพิจารณาด้านอื่น ๆ และให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ประชาชนในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การเข้าถึงและพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างหน่วยงานกับประชาชน การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ช่วยสร้างความรัก ความสามัคคีให้เกิดขึ้นแก่คนในชุมชน รวมทั้งควรมีการส่งเสริมให้คนในชุมชนมีการทำอาชีพเสริมเพื่อสร้างรายได้ และควรมีการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่มีอยู่ในชุมชนให้พร้อมรองรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ทั้งนี้เพื่อให้คนในชุมชนมีอาชีพ มีรายได้ ความเป็นอยู่ที่ดี ส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี และมีการพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อไปในอนาคต

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ โดยทำการสำรวจจากประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 390 ตัวอย่าง สรุปผลเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพของประชาชน

ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.20 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.80 ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 26.90 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป/อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 22.10

2. ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการ

ประชาชนส่วนใหญ่ รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ในงานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 63.60 รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 45.60 งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 29.00 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 27.20 งานด้านทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 20.30 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 14.10 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 13.10 งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 12.30 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 10.30 และงานบริการตามกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 3.80 ตามลำดับ

3. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้

3.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณูปโภค (ระบบประปา ไฟฟ้า ถนน)

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.40 รองลงมาคือความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.00 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.80 และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.40 ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณูปโภค (ระบบประปา ไฟฟ้า ถนน) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน)

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.60 รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.20 และมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.00 ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานสังคมสงเคราะห์)

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.60 รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.40 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.00 และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.60 ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานสังคมสงเคราะห์) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (งานบริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า)

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.20 รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.00 และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.79 ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.80 ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (งานบริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน

4. สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อการรับบริการจากงานต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ ให้บริการในปีงบประมาณ 2564 จำแนกตามความพึงพอใจที่มีต่องานต่าง ๆ ดังนี้

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยงานที่ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี (งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน) คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมาได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานสังคมสงเคราะห์) คิดเป็นร้อยละ 96.20 งานด้านสาธารณสุข (งานบริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า) คิดเป็นร้อยละ 96.00 และงานด้านสาธารณสุข (ระบบประปา ไฟฟ้า ถนน) คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการรับบริการทุกงาน คิดเป็นร้อยละ 96.10 ระดับคะแนน 10 คะแนน

6. ข้อเสนอแนะอื่นๆ จากประชาชนผู้รับบริการในด้านต่างๆ สรุปได้ดังนี้

6.1 สิ่งที่ประชาชนผู้รับบริการ มีความประทับใจจากการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่

- 1) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีอัธยาศัยดี ให้บริการด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ รวมทั้ง การให้บริการที่รวดเร็ว ทันใจ ไม่ยุ่งยาก
- 2) ประทับใจการลงพื้นที่ให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีเคลื่อนที่
- 3) ประทับใจการให้ความสำคัญกับการจัดกิจกรรมต่างๆ ให้กับชุมชน เช่น การแข่งขันฟุตบอลกิจกรรมวันเด็ก กิจกรรมการแข่งขันกีฬา กิจกรรมวันผู้สูงอายุ

6.2 สิ่งที่ประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ ปรับปรุงแก้ไข มีดังนี้

- 1) ควรปรับปรุงระบบน้ำประปาในบางจุดที่ไม่ค่อยไหลไม่เพียงพอต่อการใช้งาน
- 2) ควรมีการจัดสรรงบประมาณเพิ่มเพื่อซ่อมแซม ถนนที่ชำรุด และปรับปรุงถนนในหมู่บ้านให้ประชาชนสามารถใช้สัญจรได้อย่างสะดวก
- 3) ต้องการให้มีการติดตั้งระบบไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณถนนเพื่อความปลอดภัยของประชาชน

ข้อเสนอแนะจากการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี (งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน) รองลงมาได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานสังคมสงเคราะห์) งานด้านสาธารณสุข (งานบริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า) และงานด้านสาธารณสุขโรค (ระบบประปา ไฟฟ้า ถนน) ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน แต่ถึงแม้ว่าความพึงพอใจจะอยู่ในระดับมากที่สุด หน่วยงานควรพิจารณาด้านอื่น ๆ และให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ประชาชนในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การเข้าถึงและพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างหน่วยงานกับประชาชน การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ช่วยสร้างความรัก ความสามัคคีให้เกิดขึ้นแก่คนในชุมชน รวมทั้งควรมีการส่งเสริมให้คนในชุมชนมีการทำอาชีพเสริมเพื่อสร้างรายได้ และควรมีการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่มีอยู่ในชุมชนให้พร้อมรองรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ทั้งนี้เพื่อให้คนในชุมชนมีอาชีพ มีรายได้ ความเป็นอยู่ที่ดี ส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี และมีการพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อไปในอนาคต

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กาญจนา อรุณสุขจุฑา.(2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์
ไชยปราการ จำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์.มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กุลธนา ธนาพงศ์ธร.(2530). หลักการให้บริการ. (ออนไลน์).สืบค้นข้อมูลจาก
<http://www.nubkk.nu.ac.th/library/MBA5/53/MBA53-IS009.pdf>. (5 ส.ค.53)
- กมลมาศ อุเทนสุด.(2548).การพัฒนากระบวนการแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการใน
โรงพยาบาลค่ายกฤษณ์สีวะรา จังหวัดสกลนคร.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา),บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- จตุรงค์ มหิทธิโชติ.(2541).การพัฒนาคุณภาพการบริการของสถานีตำรวจ.วิทยานิพนธ์.
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จามจุรี จันทรัตน (2543).ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารออมสิน สาขาจังหวัด
สงขลา.วิทยานิพนธ์.สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2544). องค์ประกอบของความพึงพอใจ. (ออนไลน์).สืบค้นข้อมูลจาก
<http://guru.google.co.th/guru/thread?tid=16bc6bb21ad57fb4>.
(10 ก.ค. 53)
- จิรพันธ์ กันทะเนตร และคณะ. (2545). ความหมายของการบริการ. (ออนไลน์).สืบค้นข้อมูลจาก
<http://guru.google.co.th/guru/thread?tid=16bc6bb21ad57fb4>.
(10 ก.ค.53)
- จตุรงค์ มหิทธิโชติ. (2541). ความหมายของการบริการ. (ออนไลน์).สืบค้นข้อมูลจาก
<http://www.agecon.kku.ac.th/Thesis41.xls>. (14 ก.ค.53)
- ชานันท์ ถ้าคู่. (2545). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเลิศหล้า.
(ออนไลน์).สืบค้นข้อมูลจาก
http://researchall.blogspot.com/2009/07/blogpost_7238.html.(8 ก.ค.53)
- ชัดชัย รัตะพันธ์ และคณะ.(2561).ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาล ตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
- เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์. (2562).ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
ของ เทศบาลตำบล ไผ่เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช, วารสารพุทธสังคมวิทยา
ปริทรรศน์ ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2562)

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ธนพรรณ แก้วทวี และคณะ. (2552). ความพึงพอใจของการใช้บริการสถานีรถไฟชุมทางทุ่งสง
อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช.
- ธนสิทธิ์ ปั้นประเสริฐ. (2543). องค์ประกอบของความพึงพอใจ. (ออนไลน์). สืบค้นข้อมูลจาก <http://ird.sut.ac.th/NRCT%2520CDROM/xml/bx50>. (11 ก.ค. 53)
- ธีรชาติ เพียรการ. (2549). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอ
เมือง จังหวัดพะเยา. (ออนไลน์). สืบค้นจาก <http://dcms.thailis.or.th/tdc/dccheck>.
(10 ก.ค. 53)
- นิตยา อุทวัช .(2540). ความพึงพอใจของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขต
ภาคพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการจัดสภาพแวดล้อมภายในสถาบัน. (ออนไลน์). สืบค้นข้อมูล
จาก http://manitmallawong.rmutl.ac.th/document/research/research_5.pdf.
(5 ก.ค.53)
- มณี โพธิเสน (2543). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษา
ของโรงเรียนโพธิเสนวิทยา.(ออนไลน์). สืบค้นข้อมูลจาก
<http://library.msu.ac.th/web/searching>. (13 ก.ค.53)
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.(2555). รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการด้านอุปกรณ์
การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ประจำปีการศึกษา 2555.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.(2542). การบริหารงานบุคคลหน่วยที่ 1-7.
- มนตรี ฉะยมแหลม.(2541). ความพึงพอใจในการะหน้าที่และงานของเกษตรกรอำเภอใน
จังหวัดภาคเหนือ.(ออนไลน์). สืบค้นจาก
<http://www.kanchanaburi.ru.ac.th/km/pdf.pdf> (6 ก.ค.53)
- วาสนา เจริญรวย.(2542). ความหมายของความพึงพอใจ. (ออนไลน์). สืบค้นข้อมูลจาก
www.nubkk.nu.ac.th/library/Hotel5/53/. (9 มิ.ย.53)
- วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์. (2545). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของธุรกิจนำเที่ยวทางเรือ
ล่องน้ำโขง : กรณีศึกษาแม่สลองทัวร์. (ออนไลน์) (9 มิ.ย.53)

บรรณานุกรม (ต่อ)

- วิจิตร วิชัยสารและคณะ .2560.การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี.มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- วรุณี เชาว์นุช และดวงตา สราญรัมย์.2559.ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอนนทบุรี.วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) ปีที่ 16 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-สิงหาคม 2559
- วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ (2542) ความหมายของการบริการ (ออนไลน์).สืบค้นข้อมูลจาก <http://guru.google.co.th/guru/thread?tid=16bc6bb21ad57fb4>.(10 ก.ค.53)
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). คุณภาพการบริการ (ออนไลน์). สืบค้นข้อมูลจาก <http://guru.google.co.th/guru/thread?tid=16bc6bb21ad57fb4>.(10 ก.ค.53)
- สุรเชษฐ์ ปิตะวาสนา.(2544).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลศรีดอนไผ่. ภาควิชาบริหารงานท้องถิ่น.สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมิต สัจฉกร. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ.สำนักพิมพ์วิญญูชน.กรุงเทพฯ.
- สมิต สัจฉกร. (2546). ความหมายของการบริการ. (ออนไลน์). สืบค้นข้อมูลจาก <http://www.lib.nu.ac.th/web/sar/upload/>. (18 ก.ค. 53)
- สาโรช ไสยสมบัติ.(2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครู อาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม.
- สุรศักดิ์ นานานุกุล. (2540). ความสำคัญของการบริการ. (ออนไลน์). สืบค้นข้อมูลจาก <http://www.idis.ru.ac.th/report/index>. (22 ก.ค. 53)
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.2559.ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนครชัยศรี จังหวัดกาญจนบุรี.
- อัจฉรา สมสวย.(2545). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด. (ออนไลน์).สืบค้นข้อมูลจาก http://tkc.go.th/thesis/report_thai. (9 มิ.ย.53)
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ.(2548). จิตวิทยาการบริการ.กรุงเทพฯ:บริษัทเพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- อภินันท์ จันทะนี และคณะ.(2562).ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแพรง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.วารสาร บัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน 2562
- องค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่.(2564). ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่.
- Maslow.A., A theory of human motivation Psychological Review 50, (N.Y.McGraw-Hill 1943),p.3.
- Vroom,W.H., Working and Motivation,(New York : John Wiley and Sons,Inc 1964),p.99.
- Wolman,Thomus E., Education and Organization Leadership in Elementary School, Englewood Cliffs,(New Jersey: Prentice,1973),p.384.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้
อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่
โดย คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

1. ☐ ชาย

2. ☐ หญิง

2. อายุ

1. ☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี

2. ☐ 21 - 30 ปี

3. ☐ 31 - 40 ปี

4. ☐ 41 - 50 ปี

5. ☐ 51 - 60 ปี

6. ☐ 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน

2. ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น

3. ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

4. ☐ ปวส./อนุปริญญา

5. ☐ ปริญญาตรี

6. ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

1. ☐ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

2. ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท

3. ☐ ผู้ประกอบการ/ค้าขายรายย่อย

4. ☐ รับจ้างทั่วไป/อาชีพอิสระ

5. ☐ นักเรียน/นักศึกษา

6. ☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ

7. ☐ เกษตรกร/ประมง

8. ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ท่านรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ จากงานใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ☐ งานด้านบริการกฎหมาย

2. ☐ งานด้านทะเบียน

3. ☐ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

4. ☐ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

5. ☐ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

6. ☐ งานด้านการศึกษา

7. ☐ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

8. ☐ งานด้านรายได้หรือภาษี

9. ☐ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

10. ☐ งานด้านสาธารณสุข

11. ☐ งานด้านอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้

3.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณูปโภค (ระบบประปา ไฟฟ้า ถนน)

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
1.4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจน					
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก การออกพื้นที่ ฯลฯ					
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่าน สื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก หนังสือเวียน					
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก					
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 ความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม					
4.2 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					
4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ					
4.4 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม					

3.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน)

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
1.4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจน					
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก การออกพื้นที่ ฯลฯ					
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก หนังสือเวียน					
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก					
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 ความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม					
4.2 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					
4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ					
4.4 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม					

3.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานสังคมสงเคราะห์)

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
1.4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจน					
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก การออกพื้นที่ ฯลฯ					
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก หนังสือเวียน					
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก					
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 ความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม					
4.2 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					
4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ					
4.4 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม					

3.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (งานบริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า)

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
1.4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจน					
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก การออกพื้นที่ ฯลฯ					
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่าน สื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก หนังสือเวียน					
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก					
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 ความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม					
4.2 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					
4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ					
4.4 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. สิ่งี่ “ประทับใจ” ที่ท่านได้รับจากการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้

.....
.....

2. ท่านต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ ปรับปรุง แก้ไข การให้บริการในด้านใดบ้าง

.....
.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ข

รายนามคณะผู้ดำเนินโครงการ
การประเมินระดับความพึงพอใจการบริหารส่วนตำบลและเทศบาล
ในเขตภาคใต้ของประเทศไทย

รายนามคณะผู้ดำเนินโครงการ
การประเมินระดับความพึงพอใจองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาล
ในเขตภาคใต้ของประเทศไทย

หน่วยงานรับผิดชอบ

คณะเทคโนโลยีการจัดการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช (สไใหญ่)

109 หมู่ 2 ตำบลถ้ำใหญ่ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 80110

โทรศัพท์ 075-773240 โทรสาร 075-77324

<http://mt.rmuts.ac.th>

ที่ปรึกษา

- | | | |
|------------------|-----------|-----------------------------|
| 1. นางสุภาพร | ไชยรัตน์ | คณบดีคณะเทคโนโลยีการจัดการ |
| 2. นางสุธิกาญจน์ | แก้วคงบุญ | รองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิจัย |

ผู้รับผิดชอบโครงการ

- | | | |
|------------------|-------------|----------------|
| 1. ดร.สุพัตรา | คำแหง | หัวหน้าโครงการ |
| 2. นางสุภาพร | ไชยรัตน์ | |
| 3. นางสุธิกาญจน์ | แก้วคงบุญ | |
| 4. ดร.ชัยญานุช | โมราศิลป์ | |
| 5. นายพรประเสริฐ | ทิพย์เสวต | |
| 6. นางสาวสุภาพร | ขุนทอง | |
| 7. นางสาวกัญญา | ผันแปรจิตต์ | |
| 8. นางสาวสารภี | ทองศรีแก้ว | |



มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคล
ศรีวิชัย

คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรี
วิชัย

วิทยาเขตนครศรีธรรมราช (ไสใหญ่)

109 หมู่ 2 ตำบลถ้ำใหญ่ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

โทรศัพท์/โทรสาร 075 - 773240

<http://mt.rmutsv.ac.th>

