

องค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย

รายงานฉบับสมบูรณ์

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย
อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่
ประจำปีงบประมาณ 2562

องค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย

รายงานฉบับสมบูรณ์

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย
อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่
ประจำปีงบประมาณ 2562

โดย คณะเทคโนโลยีการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
วิทยาเขตนครศรีธรรมราช (ไสใหญ่)

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ในปีงบประมาณ 2562 เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม พบว่า

ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.80 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.50 ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 24.00 ประกอบลูกจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 22.80

ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย ในงาน ด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง คิดเป็นร้อยละ 42.80 รองลงมา ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 40.00 งานด้านทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 34.00 งานด้านกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 30.30 งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 24.50 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 21.80 งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 19.50 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 19.30 งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 13.30 และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 12.80 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านกฎหมาย

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.40 รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.20 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.80 และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.60 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียน

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.80 รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.60 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.20 และความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.20 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ระดับคะแนน 10 คะแนนเมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ และ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.60 รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.40 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ระดับคะแนน 10 คะแนนเมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ร้อยละค่าเฉลี่ย 97.20 รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.40 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.20 และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.00 ตามลำดับ

ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อการรับบริการจากงานต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย ให้บริการในปีงบประมาณ 2562

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อการรับบริการจากงานด้านต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย ให้บริการในปีงบประมาณ 2562 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.30 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่องานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 96.40 งานด้านทะเบียนคิดเป็นร้อยละ 96.20 และความพึงพอใจต่องานด้านกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

ผู้รับบริการมีความประทับใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ บริการดี สะดวก รวดเร็ว ทักทายและยิ้มแย้มแจ่มใส การให้คำแนะนำที่เกี่ยวกับกฎหมายของเจ้าหน้าที่อธิบายได้อย่างเข้าใจ และการให้คำปรึกษา คำแนะนำที่ดี ช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการได้ดี และรวดเร็วทันใจ

สิ่งที่ประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย ปรับปรุงแก้ไข ได้แก่ ควรมีลงพื้นที่ให้บริการประชาชน เพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนในด้านต่าง ๆ เช่น เรื่องการจ่ายภาษี การลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการต่าง ๆ ได้สะดวกขึ้น และควรมีการส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชนในชุมชนเพื่อเพิ่มรายได้ รวมถึงการส่งเสริมและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในตำบล เพื่อให้เกิดการสร้างงานให้คนในชุมชนให้มีรายได้

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ 2562 จัดทำขึ้นตามนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ประเมินคุณภาพการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับพระราชบัญญัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนอย่างแท้จริง

คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช (ไสใหญ่) ซึ่งเป็นผู้ประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ ขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาตอบคำถามและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในครั้งนี้ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ซึ่งคณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการสำรวจจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลต่อไป

คณะผู้จัดทำ
กันยายน 2562

สารบัญ

หน้า

บทที่ 1 บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการสำรวจ	3
ขอบเขตของการสำรวจ	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5

บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของตำบลไสไทย	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	15

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการสำรวจ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	23
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	24
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	25
การวิเคราะห์ข้อมูล	26

บทที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	28
ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการจากตำบลไสไทย	30
ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านกฎหมาย	31
ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียน	39
ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	47
ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	55
ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อการรับบริการจากงานต่าง ๆ	63
ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากประชาชนผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ	64

บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ

สรุปผล	66
ข้อเสนอแนะ	68
ข้อเสนอแนะจากการประเมิน	69

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	70
ภาคผนวก	74
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	75
ภาคผนวก ข รายนามคณะผู้ดำเนินโครงการ	82

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
ตารางที่ 2.1 จำนวนประชากรในตำบลไสไทย จำแนกตามหมู่บ้าน	7
ตารางที่ 3.1 สรุปจำนวนตัวอย่าง	24
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	28
ตารางที่ 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการจาก อบต.ไสไทย	30
ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านกฎหมาย	
ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	32
ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	33
ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	34
ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	35
ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน	36
ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียน	
ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	40
ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	41
ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	42
ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	43
ตารางที่ 4.12 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน	44
ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	
ตารางที่ 4.13 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	48
ตารางที่ 4.14 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	49
ตารางที่ 4.15 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	50
ตารางที่ 4.16 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	51
ตารางที่ 4.17 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน	52

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	
ตารางที่ 4.18 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	56
ตารางที่ 4.19 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	57
ตารางที่ 4.20 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	58
ตารางที่ 4.21 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	59
ตารางที่ 4.22 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน	60

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
ภาพประกอบที่ 1 แสดงองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ	14

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

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

ประชาชน ในฐานะผู้เป็นเจ้าของอำนาจที่แท้จริง เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่ง ต่อการผลักดันให้กลไก (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือราชการส่วนท้องถิ่น) ดำเนินภารกิจการพัฒนาท้องถิ่น 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 และคณะกรรมการบริหารองค์กรปกครองท้องถิ่น ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ โดยการเฝ้ามอง และติดตามการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของตน แล้วเสนอความคิดเห็นต่อสาธารณะ โดยเสนอในนามของกลุ่ม /ชมรม หรือองค์กรชุมชนในท้องถิ่น โดยอาจผ่านสื่อของชุมชน เช่น หอกระจายข่าว สื่อมวลชนท้องถิ่น หรือโดยวิธีการตั้งข้อสังเกต โดยผ่านปากต่อปากของชุมชนเอง หรือผ่านผู้แทนของตนที่ได้เลือกไป 3) การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ ต่อองค์กรปกครองท้องถิ่น ในกรณีที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน จากการประกอบกิจการใดๆ ในท้องถิ่นนั้น ซึ่งเป็นสิทธิที่ประชาชนสามารถ

ร้องเรียนได้ และขณะเดียวกันเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองท้องถิ่น ในฐานะเจ้าพนักงานฯ ที่ต้องดำเนินการแก้ไขเรื่องดังกล่าว ตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด 5) การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามข้อกำหนดของท้องถิ่น ซึ่งถือว่า เป็น "กติกา" หรือ "หลักปฏิบัติ" ที่สภาท้องถิ่นได้ตราขึ้น เพื่อให้ใช้บังคับในเขตท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการรักษาความสะอาด และความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง แล้วแต่กรณี รวมทั้งต้องให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมเรื่องต่างๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่นด้วย

จากบทบาท และสิทธิหน้าที่ของประชาชน ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองท้องถิ่นดังกล่าว จึงกล่าวได้ว่า ประชาชนเป็นองค์ประกอบหรือปัจจัยที่สำคัญ ที่จะทำให้องค์กรปกครองท้องถิ่น เป็นองค์กรที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับประชาชนได้ เป็นที่พึงของการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ในท้องถิ่น สมดังเจตนารมณ์ของการปกครองท้องถิ่น ในระบอบประชาธิปไตย และการกระจายอำนาจสู่ประชาชนอย่างแท้จริง การปกครองท้องถิ่นที่เป็น "ประชาธิปไตย" และที่ประชาชนมีส่วนร่วม จะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดี ของประชาชนในท้องถิ่นนั้น (สำนักที่ปรึกษา กรมอนามัย สืบค้นจาก <http://advisor.anamai.moph.go.th>)

องค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรหนึ่งที่มีอำนาจหน้าที่ในการปกครองตนเอง และมีอิสระในการบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมาย กำหนดไว้ โดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย เป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด สามารถพัฒนาท้องถิ่นและให้บริการกับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เน้นการให้บริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญ และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ด้วยเหตุนี้จึงได้ทำการศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับบริการโดยตรง โดยมุ่งศึกษาความ พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีการให้บริการ ในด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความ พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อต้องการทราบปัญหาและข้อเสนอแนะในการรับบริการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานของบุคลากร รวมถึงแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่างๆ เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานและพัฒนาการให้บริการประชาชน 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
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ประชาชนมีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล ไสไทย อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่

ขอบเขตของการสำรวจ

1. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 องค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ใช้แบบสำรวจความพึงพอใจ ซึ่งมุ่งศึกษาขอบเขตเนื้อหา ดังนี้
 - 1.1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับ
 - 1.1.1 เพศ
 - 1.1.2 อายุ
 - 1.1.3 ระดับการศึกษา
 - 1.1.4 อาชีพ
 - 1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย
 - 1.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 4 งาน ได้แก่
 - 1.3.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านกฎหมาย
 - 1.3.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียน
 - 1.3.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
 - 1.3.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

โดยมีกรอบงานในการประเมินประกอบด้วย

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

1.4 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ประชาชนมีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย อำเภอมือง จังหวัดกระบี่

2. ศึกษาโดยการสอบถามผู้ที่เคยใช้บริการด้านต่าง ๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย ที่มีครัวเรือนหรือสถานที่ทำงานตั้งอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย

3. ขอบเขตประชากร ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ประกอบด้วย

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

4. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ คือ ประชาชนในตำบลไสไทย อำเภอมือง จังหวัดกระบี่ เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้กำหนดขนาดตัวอย่างในกรณีทราบจำนวนประชากร ที่แน่นอน ตามวิธีของยามาเน่ (Taro Yamane, 1973: 125) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และ กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับ การตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น
2. การบริการ หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่องค์การบริหารส่วนตำบล ไสไทย ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ
3. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย อำเภอมือง จังหวัดกระบี่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบสภาพทั่วไปและการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลไสไทยอำเภอเมือง จังหวัดกระบี่
2. ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่
3. ใช้ประเมินประสิทธิภาพในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนวรรณกรรมในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบล
ไสไทย อำเภอมือง จังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ 2562 ประกอบด้วยหัวข้อดังต่อไปนี้

1. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของตำบลไสไทย
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

1. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของตำบลไสไทย

1) ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ตำบลไสไทย ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอมืองกระบี่ ห่างจากที่ว่าการอำเภอมืองกระบี่
ทางทิศตะวันตกประมาณ 4 กิโลเมตร มีเนื้อที่ประมาณ 54 ตารางกิโลเมตร หรือ 33,750 ไร่ ที่ทำการ
องค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย ตั้งอยู่เลขที่ 339 หมู่ที่ 7 ตำบลไสไทย อำเภอมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

2) อาณาเขต

ทิศเหนือ	ติดต่อกับหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 ตำบลทับปด
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลลี้ซัง อำเภอน้ำคลองและทะเลอันดามัน
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับเทศบาลเมืองกระบี่
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับหมู่ที่ 1 ตำบลอ่าวนางและตำบลหนองทะเล

3) เขตการปกครองและจำนวนประชากร

องค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย ประกอบด้วยหมู่บ้าน จำนวน 7 หมู่บ้าน จำนวนประชากรรวม
ทั้งสิ้น 14,640 คน แบ่งเป็นเพศชายจำนวน 7,102 คน เพศหญิงจำนวน 7,538 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น
7,949 ครัวเรือน

ตาราง 2.1 แสดงจำนวนประชากรในตำบลไสไทย จำแนกตามหมู่บ้าน

หมู่ที่	บ้าน	จำนวนประชากร		รวม (คน)	จำนวนครัวเรือน (หลัง)
		ชาย (คน)	หญิง (คน)		
1	สวนพริก	399	401	800	306
2	หนองกก	707	777	1,484	589
3	คลองจิหลาด	734	731	1,465	720
4	ไสไทย	1,007	1,066	2,073	1,115
5	อ่าวน้ำเมา	747	745	1,492	1,902
6	แหลมโพธิ์	963	995	1,958	762
7	คลองหิน	2,545	2,823	5,368	2,555
รวม		7,102	7,538	14,640	7,949

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย ณ เดือน มิถุนายน 2562

4) ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ราบลุ่ม สลับกับเนินเขาทางด้านทิศเหนือ ทิศตะวันตก อยู่ในเขตป่าสงวนแห่งชาติและเขตป่าไม้ถาวรตามมติ ครม. สลับกับแนวภูเขา ส่วนทางด้านทิศใต้ ทิศตะวันออกอยู่ในเขตป่าสงวนแห่งชาติ, เขตอุทยานแห่งชาติ, เขตป่าไม้ถาวรตามมติ ครม. และทางตอนกลางของตำบลอยู่ในเขตป่าสงวนแห่งชาติป่าคลองจิหลาด ภายในตำบลแหล่งน้ำธรรมชาติ คือคลองและหนองน้ำ ซึ่งกระจายอยู่ตามหมู่บ้านต่าง ๆ ได้แก่ คลองจิหลาด คลองไสไทย คลองทับไม้ คลอง อ่าวน้ำเมา หนองชุมแสง และหนองกก เป็นต้น นอกจากนี้พื้นที่ของตำบลบางส่วนเป็นแหล่งพื้นที่ชุ่มน้ำที่มีความสำคัญระหว่างประเทศ ซึ่งมีความหลากหลายทางชีวภาพ เป็นที่อาศัยของสัตว์นานาชนิดเหมาะสำหรับนันทนาการเพื่อการท่องเที่ยวเพื่อศึกษาธรรมชาติ

5) ลักษณะภูมิอากาศ

องค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย ได้รับอิทธิพลจากมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ระหว่างเดือนพฤษภาคม ถึงเดือนตุลาคม และลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ระหว่างเดือนพฤศจิกายนถึงเดือนเมษายน จึงทำให้ ฝนตกชุกตลอดปี มี 2 ฤดูกาล คือ ฤดูร้อน (ม.ค. - เม.ย.) และฤดูฝน (พ.ค. - ธ.ค.) อุณหภูมิแต่ละฤดูกาลจะไม่แตกต่างกันมากนัก คือระหว่าง 20.06-36.5 องศาเซลเซียส ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยประมาณ 2,061.6 มม.ต่อปี

6) อาชีพ

อาชีพที่สำคัญของตำบล ได้แก่ การเกษตรกรรม ปศุสัตว์ การประมงและธุรกิจการท่องเที่ยว

➡ เกษตรกรรม โดยทั่วไปพืชเศรษฐกิจที่สำคัญ คือ ยางพารา ปาล์มน้ำมัน มะพร้าว สวนผลไม้ ได้แก่ เงาะ ลองกอง ขนุน สะตอ พุเรียน ลำไย เป็นต้น

➡ การปศุสัตว์ ส่วนใหญ่จะเลี้ยงไว้เพื่อการบริโภคและจำหน่าย ที่นิยมเลี้ยง ได้แก่ โค กระบือ สุกร แพะ ไก่ เป็ด เป็นต้น

➡ การประมง ได้แก่ การเลี้ยงปลาในบ่อ และในกระชัง เช่น ปลาดุก ปลากระพงขาว ปลาเก๋า และเลี้ยงกุ้งกุลาดำ เป็นต้น

➡ ธุรกิจการท่องเที่ยว โดยส่วนใหญ่แล้วธุรกิจการท่องเที่ยวเป็นที่ธุรกิจนำลงทุน และประกอบการในปัจจุบัน ซึ่งพื้นที่ตำบลไสไทยเป็นพื้นที่ท่องเที่ยวที่สามารถสร้างรายได้ให้แก่ราษฎรเป็นอย่างมาก

7) สภาพทางสังคม/ศาสนา

1. การศึกษา

- | | |
|--|--------|
| 1.1 โรงเรียนประถมศึกษา | 6 แห่ง |
| 1.2 โรงเรียนมัธยมศึกษา (เอกชน) | 1 แห่ง |
| 1.3 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก | 4 แห่ง |
| 1.4 ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดกระบี่ | 1 แห่ง |

2. สถาบันและองค์กรศาสนา

- 1) วัด 1 แห่ง
- 2) สำนักสงฆ์ 1 แห่ง
- 3) มัสยิด 8 แห่ง
- 4) ศาลเจ้า 1 แห่ง

3. สาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

หน่วยบริการสาธารณสุขมูลฐาน จำนวน 7 แห่ง

4. อาชญากรรม

ป้อมยามสายตรวจ 2 แห่ง

8) แหล่งท่องเที่ยว

เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย มีแหล่งท่องเที่ยวหลากหลาย ซึ่งเป็นที่รู้จักของคนทั่วโลกกันแพร่หลายทั้งในประเทศและต่างประเทศ และแต่ละปีจะมีนักท่องเที่ยวทั้งไทยและต่างประเทศมาเที่ยวจังหวัดกระบี่เป็นจำนวนมาก ทำให้มีทางเลือกในการประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวได้อย่างหลากหลายและในแต่ละปีจะมีนักท่องเที่ยวทั้งหลายสร้างโอกาสในด้านการลงทุนธุรกิจโรงแรม ที่พักระดับกลาง บ้านพักตากอากาศของคนมีฐานะ ทำให้มีธุรกิจการท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ ในจังหวัดกระบี่พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ฉะนั้นก็หมายถึงคนในชุมชนมีทางเลือกในการประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและสามารถสร้างอาชีพเสริมให้กับตนเองได้ โดยเฉพาะธุรกิจขนาดย่อมในรูปของบ้านพักอาศัย การบริการรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งแหล่งท่องเที่ยวที่เอื้อต่อธุรกิจเหล่านี้ ในพื้นที่ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลไสไทย คือ สุสานหอยเจ็ดสิบห้าล้านปี ถ้ำเสด็จ ถ้ำช้างสี และถ้ำเขาโอบ

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ดังนี้

โวลแมน (Wolman) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ

วรูม (Vroom) ได้กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่ง สามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความ พึงพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ

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

โทมัส และ เอิร์ล (Thomas&Earl) ได้ให้แนวคิดความพึงพอใจว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่า 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 ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น จึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป

2. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ ในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา มาสโลว์ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

2.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด 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 ความมั่นคงในหน้าที่ การงานและสถานะทางสังคม

2.3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคม จะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้ จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

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

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

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ทฤษฎีของมาสโลว์ ชี้ให้เห็นว่า มนุษย์มีความต้องการ 5 ประการ เมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็เกิดขึ้นมาอีก ความต้องการทั้ง 5 ชั้น จะมีความสำคัญกับบุคคลมากน้อยเพียงใด การตอบสนองตามลำดับขั้นของ Maslow มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะประกอบไปด้วย 2 หลักการ คือ

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

2. หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นของความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไประดับสูงกว่า และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ดี ต่อเมื่อความต้องการของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วนั้น จะเห็นว่า ความต้องการสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วไม่ได้ได้รับการตอบสนอง ความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคนก็จะเกิดขึ้น และต้องพยายามแสวงหาให้ได้ เว้นแต่จะมีอุปสรรคแล้วทำให้เกิดความท้อถอยต่ออุปสรรคนั้น ตัวอย่างเช่น เมื่อคนได้รับการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็ต้องการจะได้รับการตอบสนองอีกในระดับที่สูงกว่า แต่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรค ไม่ได้ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ หรือไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดแสวงหา ท้อถอยและจะยอมรับสภาพไม่มีการดิ้นรนอีกต่อไปในทิศทางตรงกันข้าม ถ้าความต้องการในระดับต่ำกว่าในแต่ละระดับได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ คนก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปอีก จนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการระดับสูงสุด คือ การได้รับความสำเร็จในชีวิต ทฤษฎีความพึงพอใจของ Shelly ซึ่งเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะตกอยู่ในกลุ่มความรู้สึกสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางลบอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางลบอื่น ๆ (สุรเชษฐ ปิตะวาสนา:2544)

อัลเดอเฟอ (Alderfer) ได้ขยายทฤษฎีมาสโลว์โดยพิจารณาถึงวิธีการที่บุคคลมีปฏิกิริยาเมื่อเขาสามารถและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตน โดยพัฒนาหลักความก้าวหน้าในความพึงพอใจ (Satisfaction-progression principle) เพื่ออธิบายถึงวิธีการที่บุคคลมีความก้าวหน้ากับลำดับขั้นความต้องการเมื่อตอบสนองความต้องการในระดับที่ต่ำกว่าได้ และในทางตรงกันข้ามของการถอย – ความตึงเครียด (Frustration – regression principle) เพื่ออธิบายว่า เมื่อบุคคลที่ยังมีความตึงเครียดในการ

พยายามที่จะตอบสนองในระดับต่ำกว่าทฤษฎี ERG ระบุว่า 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 ซึ่งบุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง หรือจากการอ้างอิงใด ๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เช่น คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน โฆษณา เป็นต้น ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจากการบริการ หากการบริการเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในบริการนั้น

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

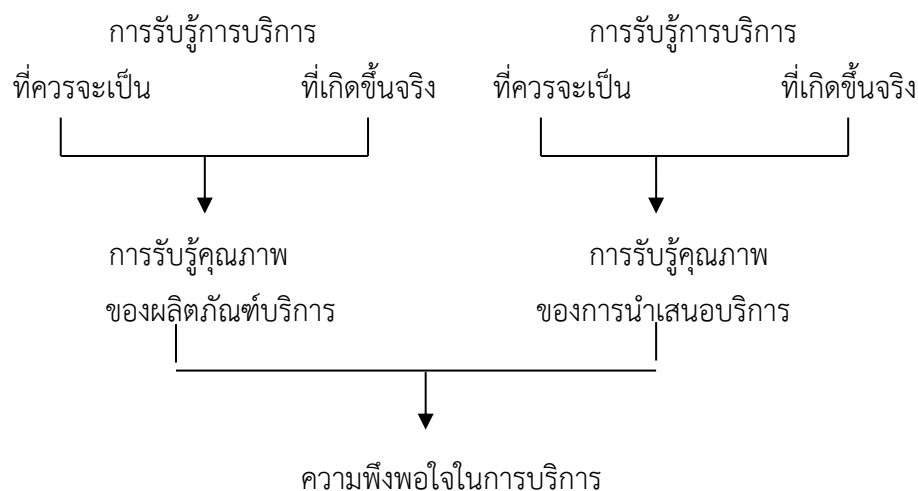
2.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความ พึงพอใจในการบริการมี องค์ประกอบ 2 ประการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช หน่วยที่ 8-15 : 25-26) คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณลักษณะผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ายที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภทซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

จะเห็นว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการและกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับ ความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น ก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม สิ่งที่ได้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้ จึงสามารถแสดงเป็นภาพองค์ประกอบของความ พึงพอใจในการบริการได้ดังนี้



ภาพประกอบ 1 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไป ทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ 8-15, 2545: 40-41)

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และการนำเสนอการบริการ โดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการ ได้แก่

1. ผลิตภัณฑ์บริการ ในการนำเสนอการบริการ จะต้องมียุทธศาสตร์บริการที่มีคุณภาพ และระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ
2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการบริการเปรียบเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการ ค่าบริการจะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายและเจตคติต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการอีกด้วย
3. สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการ สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้
4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

5. ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการ จะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัว สร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรผู้ให้บริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

7. กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มขีดความคล่องตัวและความสามารถในการสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามาร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

3.1 ความหมายของการบริการ

การบริการ (Service) คือ กระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ดังนั้นการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจบริการ โดยเข้าถึงในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการที่เป็นเลิศ ได้มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้ ดังนี้

จตุรงค์ มหิทธิโชติ (2541:15) ได้ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการตอบสนองความต้องการแก่ผู้ซื้อ ผู้รับ ทั้งเชิงรูปธรรมและนามธรรม การปฏิบัติให้เกิดสมดุลระหว่างการให้และการรับ การแลกเปลี่ยนในส่วนที่ขาดแคลนของแต่ละฝ่าย การใช้ความมีอัธยาศัย ควบคุมไปกับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องแก่ผู้รับบริการ การไม่เอาเปรียบและไม่ถือโอกาสแสวงหาประโยชน์จากผู้รับบริการในทุกสถานะและการเต็มใจปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ตั้งสัญญาไว้กับลูกค้าซึ่งจะชักนำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำอีกในคราวต่อไป

วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ (2542:6) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น

จิรพันธ์ กันทะเนตร และคณะ (2545:11) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ การให้การต้อนรับช่วยเหลืออย่างจริงใจ เต็มใจ สร้างความประทับใจพอใจให้แก่ผู้อื่นที่มาติดต่ออยากมาติดต่ออีก เป็นการแสดงความเอื้อเฟื้อ กรุณา ความเอาใจใส่ในตัวผู้ที่มาติดต่อพยายามช่วยเหลือให้ได้รับความสะดวกสบายแม้บางอย่างจะไม่ใช่งานที่โดยตรงก็ตาม ล้วนเป็นงานที่คำนึงถึงผู้อื่นก่อนทั้งนั้น และเป็นความพยายามที่ก่อให้เกิดความสะดวกสบายต่อผู้อื่น

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

สรุปได้ว่า การบริการ เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมที่ปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจให้กับผู้อื่นด้วยความจริงใจและเต็มใจของผู้ให้บริการ

2. ความสำคัญของการบริการ

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

1. นโยบายการบริการที่ดี รวมถึง
 - ประสิทธิภาพการให้บริการ
 - 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 และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา เป็นความจริงว่าเราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์การ การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์การจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่ง หรือสูญเสียลูกค้าไป

ในการพิจารณาความสำคัญของการบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้าบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
2. ถ้าบริการไม่ดีจะเสียผลอย่างไร

การบริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอัน ได้แก่ ความคิด และ ความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึง และยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

การบริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบ และไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ใช้บริการอีก
3. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการ และหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ที่กล่าวถึงข้างต้น จะเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญ และความเสื่อมอันเป็นผลจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี 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

- เวลามามาและกลับ ตามเวลาราชการ ไม่มีทำงานสายและกลับก่อน
- การพักกลางวัน เป็นไปตามระเบียบของราชการ
- ไม่ผิदनัด

1.3 หลีกเลียงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง การแสดงความฉุนเฉียวกับผู้ที่มาติดต่อราชการ

1.4 มีมารยาทในการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อดงาน

2. การปฏิบัติงาน

2.1 การจัดสำนักงาน ควรดำเนินการดังนี้

- งานบริการประชาชนควรตั้งอยู่ในส่วนล่างของอาคาร และใกล้ทางเข้า-ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนที่ไปติดต่อด

- มีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ตั้งอยู่ที่บังประตู หน้าต่าง

- การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับ เป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา

- การตั้งตู้เอกสาร จะต้องไม่เกะกะ และมีที่ว่างพอที่จะเปิดตู้ให้ได้สะดวก และควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง

- สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม
- สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควร และควรจัดที่สำหรับผู้มาติดต่อ พร้อมทั้งจัด ที่นั่งรอ 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 จึงสามารถพิจารณาเรื่องความรู้ ความสามารถนี้ได้ 2 ลักษณะ คือ

1) ความรู้ ความสามารถในงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใดต้องหมั่นศึกษาหาความรู้งานในหน้าที่นั้น ๆ

2) ความรู้ ความเข้าใจในระบบงานและโครงสร้างการทำงานของหน่วยงาน

- การปฏิบัติงาน

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

2) การซักถาม ควรทำเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณาในเรื่องนั้น ด้วยวาจาสุภาพ เหมาะสม ไม่ให้ประชาชนมีความรู้สึกละอายถูกซักถาม เสมือนเป็นผู้กระทำผิด

3) งานบริการใด ถ้าผู้รับบริการต้องรอระหว่างดำเนินการ ควรแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ พร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใด

4) ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้ เพราะถ้าหากข้าราชการคนใดลาหยุดงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใด ข้าราชการคนอื่น สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ งานบริการจะมีความต่อเนื่อง ไม่ต้องสะดุดหยุดลง

2.4 การจัดลำดับก่อนหลัง คนที่มาก่อนต้องได้รับการก่อน

3. คำพูดที่ต้องหลีกเลี่ยงในการทำงาน

การทำงานที่ต้องติดต่อให้บริการประชาชนแต่ละวัน อาจก่อให้เกิดปัญหาทางอารมณ์ ความหงุดหงิด ความเครียด ซึ่งข้าราชการต้องควบคุมความรู้สึกเหล่านี้ ทั้งท่าทาง กิริยาและคำพูด

นอกจากนี้ ชูวงศ์ 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 ทั้งผู้มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะดังนี้

1) ข้าราชการต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง พยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้อยู่ในข่ายที่จะได้รับบริการทุกคน

2) การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวก

3) ข้าราชการจะต้องเข้าใจว่า ผู้รับบริการมีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผล ความรวดเร็วในการให้บริการ โดยที่ในปัจจุบันสังคมโลกกำลังเป็นสังคมไร้พรมแดนและมีการแข่งขันกันสูง ในส่วนของประเทศไทยจะก้าวขึ้นในเวทีโลก ทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเมือง จึงต้องมีการพัฒนาการให้บริการของรัฐ จะต้องให้มีความรวดเร็ว ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อให้ทันกับเวลา ดังนั้น ส่วนราชการต่าง ๆ จะต้องหันมาปรับปรุงองค์กรของตนและตัวเจ้าหน้าที่ จะต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อพัฒนาการให้บริการได้กระชับ รวดเร็ว โดยจะต้องปรับปรุงดังนี้

- ระเบียบปฏิบัติ ต้องปรับปรุงระเบียบปฏิบัติให้เอื้ออำนวยต่อการบริการประชาชน ลดขั้นตอนหรือยกเลิกระเบียบปฏิบัติที่ทำให้เกิดความล่าช้า

- มีการกระจายอำนาจในการใช้ดุลยพินิจ หรืออนุมัติ หรืออนุญาต โดยมอบอำนาจให้ข้าราชการตำแหน่งรอง ๆ ลงมามีอำนาจอนุมัติได้

- พัฒนาระบบการหรือระบบการให้บริการ เช่นการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย อาจเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือเทคนิคการบริการอื่น ๆ

2. การให้บริการต้องเสร็จสมบูรณ์ อันเป็นเป้าหมายการให้บริการเชิงรุก แบบครบวงจร
ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับโดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก การบริการที่แล้วเสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกินสองครั้ง นอกจากนี้ การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง 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 ด้วยเหตุนี้ก่อนที่จะจัดประโยชน์และบริการใด ๆ จึงควรมีการสำรวจหาความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรในองค์กรเสียก่อน

4. **หลักความเสมอภาค** กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่จัดขึ้นนั้น จะต้องให้แก่บุคลากรทุกคนในองค์กรอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ หรือให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ใด หรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างไปจากผู้อื่น หรือกลุ่มอื่นที่จะต้องไม่มีการกำหนดเงื่อนไขใดๆ ที่จะทำให้เกิดความ ไม่เสมอภาคด้วย ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องเพศ อายุ สถานภาพทางสังคม ความเชื่อทางศาสนา หรือเรื่องอื่นใด ก็ตาม

5. **หลักความประหยัด** กล่าวคือ การที่องค์กรหนึ่งจะรับประโยชน์และบริการใด ๆ ให้แก่บุคลากรนั้น องค์กรจะต้องใช้จ่ายเงินจำนวนหนึ่งเพื่อดำเนินการดังกล่าว ดังนั้น องค์กรจะต้องคำนึงถึงความสามารถทางการเงินที่จะจ่ายให้ด้วย นอกจากนี้ การจัดประโยชน์และบริการใด ๆ ให้นั้น จะต้องมิใช่เป็นการเสริมสร้างความสามารถของบุคลากรในการช่วยตนเองได้ต่อไปในอนาคต มิใช่เป็นการจัดให้ความช่วยเหลือในลักษณะพึ่งพาอาศัยบุคคลอื่นอยู่ตลอดเวลา ไม่รู้จักจบสิ้น

6. **หลักความสะดวกในการปฏิบัติ** กล่าวคือ ประโยชน์และบริการใด ๆ ที่จะจัดให้มีขึ้นนั้น จะต้องสามารถนำมาไปใช้ปฏิบัติได้โดยง่าย สะดวก และสิ้นเปลืองทรัพยากรต่าง ๆ ไม่มากนัก ทั้งไม่เป็น การสร้างภาวะยุ่งยากใจแก่บุคลากรขององค์กรที่จะได้รับประโยชน์และบริการนั้น ๆ อีกด้วย เช่น กำหนด เงื่อนไขให้ผู้ที่จะขอรับประโยชน์หรือบริการต้องเสียเงินค่าธรรมเนียมหรือออกเงินสมทบส่วนหนึ่ง เป็นต้น

3.4 คุณภาพการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541:342) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ สิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจ การที่จะดำเนินธุรกิจทางด้านบริการให้ชนะคู่แข่งได้ นั้นจะต้องมีการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพสูงอย่างต่อเนื่องมากกว่าคู่แข่ง และเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวังไว้โดยสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง นั้นจะได้จากประสบการณ์ต่างๆ ของลูกค้าในอดีต การบอกต่อปากต่อปากและการโฆษณาของธุรกิจ ให้บริการ ภายหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการลูกค้า จะเปรียบเทียบการบริการที่ลูกค้าได้รับกับการบริการที่ลูกค้าคาดหวัง ถ้าการบริการลูกค้าได้รับต่ำกว่าการบริการที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าจะขาดความสนใจในตัวผู้ ให้บริการแต่ถ้าการบริการที่ลูกค้า ได้รับเท่ากันหรือเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าก็มักจะใช้บริการจากผู้ ให้บริการอีกครั้ง และคุณภาพการให้บริการมีลักษณะ 10 ประการ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) หมายถึง บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา และสถานที่ให้แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องรอนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมอันแสดงถึงความสามารถในการเข้าถึง
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง มีการบริการอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้า เข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ ความสามารถ
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) หมายถึง บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเองและมี วิจารณ์ญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและ ความไว้วางใจในการบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาให้แก่ ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง บริการที่ต้องปราศจากอันตรายความเสี่ยงและปัญหา
9. การสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible) หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับจะต้องให้เขาสามารถ คาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) หมายถึง พนักงานต้อง พยายามเข้าใจถึงลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการสำรวจ

วิธีการดำเนินการสำรวจ

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

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ประกอบด้วย ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐที่มาใช้บริการ
หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย อำเภอมือง จังหวัดกระบี่
ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 14,640 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ ประชาชนในตำบลไสไทย อำเภอมือง จังหวัดกระบี่
ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 14,640 คน เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้สำรวจจึงใช้การกำหนดขนาด
ตัวอย่างในกรณีทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ตามวิธีของยามานะ (Taro Yamane, 1973p.125)

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

ผู้สำรวจยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มได้ร้อยละ 5 หรือ 0.05 แทนค่าสูตร ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{14,640}{1 + (14,640 \times (0.05))^2} \\ n &= \frac{14,640}{1 + (14,640)(0.0025)} \\ n &= \frac{14,640}{1 + 36.60} \\ n &= 389.36 \approx 389 \end{aligned}$$

เพื่อให้จำนวนตัวอย่างครอบคลุมประชากรของงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้สำรวจตัวอย่างไว้จำนวน 11 ตัวอย่าง รวมจำนวนตัวอย่างทั้งหมดเท่ากับ 400 ตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

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

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนตัวอย่าง

หมู่ที่	บ้าน	รวม (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)
1	สวนพริก	800	22
2	หนองกก	1,484	41
3	คลองจิหลาด	1,465	40
4	ไสไทย	2,073	57
5	อ่าวน้ำเมา	1,492	41
6	แหลมโพธิ์	1,958	52
7	คลองหิน	5,368	147
รวม		14,640	400

2. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามข้อกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ในการกำหนดคำตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย จำนวน 1 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย ใน 4 งาน ได้แก่

3.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านกฎหมาย

3.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียน

3.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูก

สิ่งก่อสร้าง

3.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

โดยมีจำนวนข้อคำถามวัดระดับความพึงพอใจ จำนวนทั้งสิ้น 16 ข้อ โดยแยกเป็น 4 ประเด็น

ได้แก่

- | | |
|--|-------------|
| 1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ | จำนวน 4 ข้อ |
| 2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ | จำนวน 4 ข้อ |
| 3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | จำนวน 4 ข้อ |
| 4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก | จำนวน 4 ข้อ |

ซึ่งมีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (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

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำนวน 2 ข้อ

3. วิธีการรวบรวมเก็บข้อมูล

3.1 ข้อมูลทุติยภูมิ เก็บรวบรวมจากหน่วยงานต่าง ๆ จากที่มีการเก็บรวบรวมไว้แล้ว

3.2 ข้อมูลปฐมภูมิ เก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ เพื่อวิเคราะห์หาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

คำนวณค่าความพึงพอใจเป็นน้ำหนักคะแนนตามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับและ กำหนดค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจจากน้ำหนักคะแนนก่อนนำไปวิเคราะห์ดังนี้

การกำหนดค่าคะแนนเฉลี่ย และใช้สูตรเพื่อกำหนดระดับความคิดเห็น ดังนี้ (กัลยา วาณิชยบัญชา.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)

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

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

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย อำเภอเมือง จังหวัด กระบี่ ปีงบประมาณ 2562 มีผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตาราง 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	181	45.30
2) หญิง	219	54.80
รวม	400	100
2. อายุ		
1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	34	8.50
2) 21 – 30 ปี	85	21.30
3) 31 – 40 ปี	110	27.50
4) 41 – 50 ปี	88	22.00
5) 51 – 60 ปี	60	15.00
6) 61 ปีขึ้นไป	23	5.80
รวม	400	100
3. ระดับการศึกษา		
1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	61	15.30
2) มัธยมศึกษาตอนต้น	73	18.30
3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	96	24.00
4) ปวส./อนุปริญญา	84	21.00
5)ปริญญาตรี	73	18.30
6) สูงกว่าปริญญาตรี	13	3.30
รวม	400	100

ตาราง 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
4. อาชีพ		
1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	27	6.80
2) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	91	22.80
3) ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	78	19.50
4) ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	79	19.80
5) นักเรียน/นักศึกษา	36	9.00
6) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	22	5.50
7) เกษตรกร/ประมง	67	16.80
รวม	400	100

จากตาราง 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถอธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้
เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.80 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 45.30

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.50 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 41- 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.00 อายุระหว่าง 21- 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.30 อายุระหว่าง 51- 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.00 อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.50 และที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ อายุ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.80

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 24.00 รองลงมามีการศึกษาระดับ ปวส./อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 21.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 18.30 ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 15.30 และสูงกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.30

อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 22.80 รองลงมามีอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 19.80 อาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 19.50 อาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 16.80 นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 9.00 อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 6.80 และที่มีจำนวนน้อยที่สุด แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ คิดเป็นร้อยละ 5.50

2. ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย

ตาราง 4.2 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย

ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1. ประเภทของงานที่มารับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
1) งานด้านบริการกฎหมาย	121	30.30
2) งานด้านทะเบียน	136	34.00
3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	171	42.80
4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	51	12.80
5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	87	21.80
6) งานด้านการศึกษา	78	19.50
7) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	77	19.30
8) งานด้านรายได้หรือภาษี	98	24.50
9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	160	40.00
10) งานด้านสาธารณสุข	53	13.30

จากตาราง 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการ สามารถอธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย ในงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง คิดเป็นร้อยละ 42.80 รองลงมา ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 40.00 งานด้านทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 34.00 งานด้านกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 30.30 งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 24.50 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 21.80 งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 19.50 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 19.30 งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 13.30 และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 12.80 ตามลำดับ

3. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของ อบต.ไสไทย

3.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านกฎหมาย

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 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านกฎหมาย

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	81.80	15.40	2.50	0.30	-	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10
1.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	81.50	13.50	5.00	-	-	100	4.77	มากที่สุด	95.40	10
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	84.00	12.20	3.80	-	-	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10
1.4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจน	82.30	14.40	3.30	-	-	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10
รวม						100	4.78	มากที่สุด	95.60	10

3.1.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตาราง 4.4 แสดงความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ การออกพื้นที่	86.20	11.80	2.00	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการ ได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว	80.30	17.40	2.30	-	-	100	4.78	มากที่สุด	95.60	10
2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ ช่องทางการให้บริการผ่านสื่อต่างๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ หนังสือเวียน	86.00	11.00	3.00	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์	86.40	10.80	2.80	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10
รวม						100	4.82	มากที่สุด	96.40	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 อธิบายดี แต่งกายสุภาพ	90.50	8.00	1.50	-	-	100	4.89	มากที่สุด	97.80	10
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	84.50	12.20	3.30	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	85.70	11.30	3.00	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ แก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	78.50	16.20	5.00	0.30	-	100	4.73	มากที่สุด	94.60	9
					รวม	100	4.81	มากที่สุด	96.20	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	88.20	10.50	1.30	-	-	100	4.87	มากที่สุด	97.40	10
4.2 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	87.80	11.00	1.20	-	-	100	4.86	มากที่สุด	97.20	10
4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการ ข้อมูลสารสนเทศ	78.70	19.50	3.80	-	-	100	4.73	มากที่สุด	94.60	9
4.4 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	73.50	23.50	3.00	-	-	100	4.71	มากที่สุด	94.20	9
					รวม	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10

3.1.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ตาราง 4.7 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.78	มากที่สุด	95.60	10
2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	มากที่สุด	96.40	10
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	มากที่สุด	96.20	10
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	มากที่สุด	95.80	10
รวม	4.80	มากที่สุด	96.00	10

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านกฎหมาย

จากตาราง 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อขั้นตอนให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมามีความพึงพอใจเรื่องการ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน และการมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจต่อการมีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ การออกพื้นที่ และความพึงพอใจต่อการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมามีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ หนังสือเวียน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจในเรื่องสามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้
ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน
ได้แก่

มีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ ค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.89 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง
น่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่และเสมอภาค ตามลำดับ
ก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และ มีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่
เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 94.60 ได้รับคะแนน 9 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 มีความพึงพอใจในระดับมาก
ที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปผลได้ดังนี้
ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่
มีความพึงพอใจเรื่องความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับ
บริการ น้ำดื่ม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจเรื่องอาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86
ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

ความพึงพอใจเรื่องมีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ
4.73 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 94.60 ได้รับคะแนน 9 คะแนน

และมีความพึงพอใจเรื่องการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก
เหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 94.20 ได้รับคะแนน 9 คะแนน

สรุปความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 มีความพึงพอใจในระดับมาก
ที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน สรุปดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อ ขั้นตอนการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.60 คะแนน 10 คะแนน
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.40 คะแนน 10 คะแนน
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.20 คะแนน 10 คะแนน
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.80 คะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียน ได้แก่

- 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 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียน

3.2.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ตาราง 4.8 แสดงความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
1.1 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ อย่างชัดเจน	85.20	13.80	1.00	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10
1.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	87.50	11.20	1.30	-	-	100	4.86	มากที่สุด	97.20	10
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	79.50	15.00	5.50	-	-	100	4.74	มากที่สุด	94.80	9
1.4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจน	85.00	11.70	3.30	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10
					รวม	100	4.81	มากที่สุด	96.20	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 การออกพื้นที่	87.30	10.40	2.30	-	-	100	4.85	มากที่สุด	97.00	10
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการ ได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว	83.00	13.20	3.30	-	-	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10
2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ ช่องทางการให้บริการผ่านสื่อต่างๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ หนังสือเวียน	88.50	10.20	1.30	-	-	100	4.87	มากที่สุด	97.40	10
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์	87.50	11.00	1.50	-	-	100	4.86	มากที่สุด	97.20	10
รวม						100	4.84	มากที่สุด	96.80	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	87.80	11.20	1.00	-	-	100	4.87	มากที่สุด	97.40	10
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	87.20	11.00	1.80	-	-	100	4.86	มากที่สุด	97.20	10
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	75.00	20.20	4.80	-	-	100	4.70	มากที่สุด	94.00	9
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถ แก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	69.30	25.70	5.00	-	-	100	4.64	มากที่สุด	92.80	9
รวม						100	4.76	มากที่สุด	95.20	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	86.80	12.40	0.80	-	-	100	4.86	มากที่สุด	97.20	10
4.2 อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย	83.50	14.20	2.30	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการ ข้อมูลสารสนเทศ	86.50	11.20	2.30		-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10
4.4 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	83.70	14.30	2.00	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10
รวม						100	4.83	มากที่สุด	96.60	10

3.2.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ตาราง 4.12 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	มากที่สุด	96.20	10
2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	มากที่สุด	96.80	10
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	มากที่สุด	95.20	10
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	มากที่สุด	96.60	10
รวม	4.81	มากที่สุด	96.20	10

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียน

จากตาราง 4.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อขั้นตอนให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจเรื่องการมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

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

และมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 94.80 ได้รับคะแนน 9 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ หนังสือเวียน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจในเรื่องของการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจเรื่องมีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ การออกพื้นที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจเรื่องสามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่มีความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมามีความพึงพอใจเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

ความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 94.00 ได้รับคะแนน 9 คะแนน

และมีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 92.80 ได้รับคะแนน 9 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปผลได้ดังนี้

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจเรื่องความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจเรื่องมีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

ความพึงพอใจเรื่องมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจเรื่องอาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละ
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุปความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 มีความพึงพอใจในระดับมาก
ที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน สรุปดังนี้

1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.20 คะแนน 10 คะแนน

2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.80 คะแนน 10 คะแนน

3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.20 คะแนน 10 คะแนน

4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.60 คะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ความพึงพอใจระดับ
มากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้แก่

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 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

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	88.20	10.00	1.80	-	-	100	4.87	มากที่สุด	97.40	10
1.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	88.00	10.30	1.70	-	-	100	4.86	มากที่สุด	97.20	10
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	83.30	12.50	4.20	-	-	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10
1.4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจน	80.20	16.00	3.80	-	-	100	4.77	มากที่สุด	95.40	10
					รวม	100	4.82	มากที่สุด	96.40	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 การออกพื้นที่	81.50	18.00	0.50	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการ ได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว	86.20	11.80	2.00	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10
2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ ช่องทางการให้บริการผ่านสื่อต่างๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ หนังสือเวียน	88.00	10.00	2.00	-	-	100	4.86	มากที่สุด	97.20	10
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์	85.80	12.40	1.80	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10
รวม						100	4.83	มากที่สุด	96.60	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	86.50	10.20	3.00	0.30	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	88.50	8.50	3.00	-	-	100	4.86	มากที่สุด	97.20	10
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	84.80	11.40	3.80	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถ แก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	84.50	13.00	2.50	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10
รวม						100	4.82	มากที่สุด	96.40	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	87.80	10.40	1.80	-	-	100	4.86	มากที่สุด	97.20	10
4.2 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	83.00	13.50	3.50	-	-	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10
4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการ ข้อมูลสารสนเทศ	88.50	10.00	1.50	-	-	100	4.87	มากที่สุด	97.40	10
4.4 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	84.20	14.50	1.30	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10
รวม						100	4.83	มากที่สุด	96.60	10

3.3.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ตาราง 4.17 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

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

3.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

จากตาราง 4.13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อขั้นตอนให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้
ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่
มีความพึงพอใจเรื่องการมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.87 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจเรื่องมีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจเรื่องขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.79 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจเรื่องการมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.77 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ความพึงพอใจในระดับ
มากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้
ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่
มีความพึงพอใจเรื่องการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น
หอกระจายข่าว เว็บไซต์ หนังสือเวียน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.20 ได้รับคะแนน
10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจเรื่องสามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก
รวดเร็วและมีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม
เว็บไซต์ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจเรื่องมีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร
เว็บไซต์ การออกพื้นที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 มีความพึงพอใจในระดับ
มากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้
ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน
ได้แก่

มีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่และเสมอภาค
ตามลำดับก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมามีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่มีความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกาย
สุภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น
ได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 มีความพึงพอใจในระดับมาก
ที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปผลได้ดังนี้
ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่
มีความพึงพอใจต่อการมีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.87 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ
น้ำดื่ม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจเรื่องมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจเรื่องอาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ร้อยละ
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุปความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 มีความพึงพอใจในระดับ
มากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน สรุปดังนี้

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

สรุป ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้แก่

- 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 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

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	85.80	13.40	0.80	-	-	100	4.85	มากที่สุด	97.00	10
1.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	81.50	16.00	2.50	-	-	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	86.50	11.00	2.50		-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10
1.4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจน	84.20	12.00	3.80	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
					รวม	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10

3.4.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตาราง 4.19 แสดงความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ การออกพื้นที่	87.30	9.40	3.30	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการ ได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว	87.80	10.20	2.00	-	-	100	4.86	มากที่สุด	97.20	10
2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ ช่องทางการให้บริการผ่านสื่อต่างๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ หนังสือเวียน	77.50	17.00	5.50	-	-	100	4.72	มากที่สุด	94.40	9
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์	82.00	14.20	3.80	-	-	100	4.78	มากที่สุด	95.80	10
รวม						100	4.80	มากที่สุด	96.00	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 อธิบายดี แต่งกายสุภาพ	88.50	9.00	2.50	-	-	100	4.86	มากที่สุด	97.20	10
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	89.20	8.30	2.50	-	-	100	4.87	มากที่สุด	97.40	10
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	89.70	7.00	3.30	-	-	100	4.87	มากที่สุด	97.40	10
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ แก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	87.50	9.70	2.80	-	-	100	4.85	มากที่สุด	97.00	10
					รวม	100	4.86	มากที่สุด	97.20	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	86.00	9.70	4.30	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10
4.2 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	87.70	10.30	2.00	-	-	100	4.86	มากที่สุด	97.20	10
4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการ ข้อมูลสารสนเทศ	84.00	10.00	6.00	-	-	100	4.78	มากที่สุด	95.60	10
4.4 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	85.00	11.50	3.50	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10
					รวม	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10

3.4.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ตาราง 4.22 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	มากที่สุด	96.40	10
2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	มากที่สุด	96.00	10
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	มากที่สุด	97.20	10
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	มากที่สุด	96.20	10
รวม	4.82	มากที่สุด	96.40	10

3.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากตาราง 4.18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อขั้นตอนให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจเรื่องการมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจเรื่องขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจเรื่องการมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจเรื่องสามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจในเรื่องของการมีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ การออกพื้นที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจต่อการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจเรื่องมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ หนังสือเวียน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 94.40 ได้รับคะแนน 9 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้
ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับ ก่อนหลัง และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.87 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจเรื่องมีความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.85 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปผลได้ดังนี้

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจเรื่องอาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม และมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจเรื่อง มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุปความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.32 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน สรุปดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.40 คะแนน 10 คะแนน
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.00 คะแนน 10 คะแนน
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 97.20 คะแนน 10 คะแนน
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.20 คะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน

4. สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อการรับบริการจากงานต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบล

ไสไทย ให้บริการในปีงบประมาณ 2562 จำแนกตามงาน 4 งาน ได้แก่

4.1 งานด้านกฎหมาย	ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.00
4.2 งานด้านทะเบียน	ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.20
4.3 งานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.60
4.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.4

สูตรการคำนวณ

$$\begin{aligned} &= \frac{\text{ผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้าน}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}} \\ &= \frac{96.00 + 96.20 + 96.60 + 96.40}{4} \\ &= 96.30 \% \end{aligned}$$

คะแนนที่ได้ = 10 คะแนน

5. ข้อเสนอแนะอื่นๆ จากประชาชนผู้รับบริการในด้านต่างๆ สรุปได้ดังนี้

5.1 สิ่งที่ประชาชนผู้รับบริการ มีความประทับใจจากการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล ไสไทย อำเภอมือง จังหวัดกระบี่

- 1) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ บริการดี สะดวก รวดเร็ว ทักทายและยิ้มแย้มแจ่มใส
- 2) การให้คำแนะนำที่เกี่ยวกับกฎหมายของเจ้าหน้าที่อธิบายได้อย่างเข้าใจ
- 3) การให้คำปรึกษา คำแนะนำที่ดี ช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการได้ดี และรวดเร็วทันใจ

5.2 สิ่งที่ประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย ปรับปรุงแก้ไข มีดังนี้

- 1) ควรมีลงพื้นที่ให้บริการประชาชน เพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนในด้านต่าง ๆ เช่น เรื่องการจ่ายภาษี การลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการต่าง ๆ ได้สะดวกขึ้น
- 2) ควรมีการส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชนในชุมชนเพื่อเพิ่มรายได้
- 3) การส่งเสริมและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในตำบล เพื่อให้เกิดการสร้างงานให้คนในชุมชนให้มีรายได้

ข้อเสนอแนะจากการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกฎหมาย งานด้านทะเบียน งานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน แต่ถึงแม้ว่าความพึงพอใจจะอยู่ในระดับมากที่สุด หน่วยงานควรพิจารณาด้านอื่น ๆ และให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ประชาชนในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะ สนับสนุนให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมให้กับประชาชน การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวโดยคนในชุมชนมีส่วนร่วม การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การเข้าถึงและพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ระหว่างหน่วยงานกับประชาชน การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ช่วยสร้างความรัก ความสามัคคีให้เกิดขึ้นแก่คนในชุมชน ทั้งนี้เพื่อให้คนในชุมชนมีอาชีพ มีรายได้ มีความเป็นอยู่ที่ดี ส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี และมีการพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อไปในอนาคต

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ โดยทำการสำรวจจากประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง สรุปผลเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.80 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.50 ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 24.00 ประกอบลูกจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 22.80

2. ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการ

ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย ในงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง คิดเป็นร้อยละ 42.80 รองลงมา ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 40.00 งานด้านทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 34.00 งานด้านกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 30.30 งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 24.50 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 21.80 งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 19.50 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 19.30 งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 13.30 และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 12.80 ตามลำดับ

3. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย

3.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านกฎหมาย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.40 รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.20 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.80 และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.60 ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.80 รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.60 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.20 และความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.20 ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ และ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.60 รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.40 ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ร้อยละค่าเฉลี่ย 97.20 รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.40 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.20 และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.00 ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน

4. สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อการรับบริการจากงานต่าง ๆ ที่องค์การบริหาร ส่วนตำบลไสไทย ให้บริการในปีงบประมาณ 2562 จำแนกตามความพึงพอใจที่มีต่องานต่าง ๆ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยงานที่ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความพึงพอใจต่องานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 96.40 งานด้านทะเบียนคิดเป็นร้อยละ 96.20 และความพึงพอใจต่องานด้านกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการรับบริการทุกงาน คิดเป็นร้อยละ 96.30 ระดับคะแนน

10 คะแนน

5. ข้อเสนอแนะอื่นๆ จากประชาชนผู้รับบริการในด้านต่างๆ สรุปได้ดังนี้

5.1 สิ่งที่ประชาชนผู้รับบริการ มีความประทับใจจากการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล ไสไทย อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่

- 1) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ บริการดี สะดวก รวดเร็ว ทักทายและยิ้มแย้มแจ่มใส
- 2) การให้คำแนะนำที่เกี่ยวกับกฎหมายของเจ้าหน้าที่อธิบายได้อย่างเข้าใจ
- 3) การให้คำปรึกษา คำแนะนำที่ดี ช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการได้อย่างดี และรวดเร็วทันใจ

5.2 สิ่งที่ประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย ปรับปรุงแก้ไข มีดังนี้

- 1) ควรมีการลงพื้นที่ให้บริการประชาชน เพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนในด้านต่าง ๆ เช่น เรื่องการจ่ายภาษี การลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการต่าง ๆ ได้สะดวกขึ้น
- 2) ควรมีการส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชนในชุมชนเพื่อเพิ่มรายได้
- 3) การส่งเสริมและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในตำบล เพื่อให้เกิดการสร้างงานให้คนในชุมชนให้มีรายได้

ข้อเสนอแนะจากการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกฎหมาย งานด้านทะเบียน งานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน แต่ถึงแม้ว่าความพึงพอใจจะอยู่ในระดับมากที่สุด หน่วยงานควรพิจารณาด้านอื่น ๆ และให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ประชาชนในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะ สนับสนุนให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมให้กับประชาชน การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวโดยคนในชุมชนมีส่วนร่วม การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การเข้าถึงและพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ระหว่างหน่วยงานกับประชาชน การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ช่วยสร้างความรัก ความสามัคคีให้เกิดขึ้นแก่คนในชุมชน ทั้งนี้เพื่อให้คนในชุมชนมีอาชีพ มีรายได้ มีความเป็นอยู่ที่ดี ส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี และมีการพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อไปในอนาคต

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กาญจนา อรุณสุขจุฑา.(2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ **ไชย**
ปราการ จำกัด อำเภอยะปริงการ 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 อุเทนสุต.(2548).การพัฒนากระบวนการแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการใน
โรงพยาบาลค่ายกฤษณ์สีวะรา จังหวัดสกลนคร.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขา
ยุทธศาสตร์การพัฒนา),บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- จตุรงค์ มหิทธิโชติ.(2541).การพัฒนาคุณภาพการบริการของสถานีดำรง.วิทยานิพนธ์.
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จามจุรี จันทรัตน์ (2543).ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารออมสิน สาขาจังหวัดสงขลา.
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 ถั่วคู่. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเลิศหล้า.**
(ออนไลน์).สืบค้นข้อมูลจาก http://researchall.blogspot.com/2009/07/blogpost_7238.html.(8 ก.ค.53)
- ธนพรรณ แก้วทวี และคณะ. (2552). **ความพึงพอใจของการใช้บริการสถานีรถไฟชุมทางทุ่งสง อำเภอ**
ทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช.
- ธนสิทธิ์ ปั่นประเสริฐ. (2543). **องค์ประกอบของความพึงพอใจ.** (ออนไลน์).สืบค้นข้อมูลจาก [http://](http://ird.sut.ac.th/NRCT%2520CDROM/xml/bx50)
ird.sut.ac.th/NRCT%2520CDROM/xml/bx50. (11 ก.ค. 53)

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ธีรชาติ เพียรการ. (2549). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดพะเยา. (ออนไลน์). สืบค้นจาก <http://dcms.thailis.or.th/tdc/dccheck>. (10 ก.ค. 53)
- นิตยา อุทธรัง .(2540). ความพึงพอใจของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขต
ภาคพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการจัดสภาพแวดล้อมภายในสถาบัน. (ออนไลน์).สืบค้นข้อมูลจาก
http://manitmallawong.rmutl.ac.th/document/research/research_5.pdf.
(5 ก.ค.53)
- มณี โพธิเสน (2543). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษาของ
โรงเรียนโพธิเสนวิทยา.(ออนไลน์). สืบค้นข้อมูลจาก <http://library.msu.ac.th/web/searching>.(13 ก.ค.53)
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.(2555).รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการด้านอุปกรณ์
การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ประจำปีการศึกษา 2555.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.(2542).การบริหารงานบุคคลหน่วยที่ 1-7.
- มนตรี เฉียบแหลม.(2541). ความพึงพอใจในภาระหน้าที่และงานของเกษตรอำเภอใน
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 : กรณีศึกษาแม่ฮ่องสอนทัวร์. (ออนไลน์) (9 มิ.ย.53)
- 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)

บรรณานุกรม (ต่อ)

สุรเชษฐ ปิตะวาสนา.(2544). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลศรีดอนไผ่**. ภาค
นิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์.

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 สังกัดสามัญ
ศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด**. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม.

สุรศักดิ์ นานานุกุล. (2540). **ความสำคัญของการบริการ**. (ออนไลน์). สืบค้นข้อมูลจาก

<http://www.idis.ru.ac.th/report/index>. (22 ก.ค. 53)

อัจฉรา สมสวย.(2545). **ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์การเกษตร
เมืองขอนแก่น จำกัด**. (ออนไลน์).สืบค้นข้อมูลจาก http://tkc.go.th/thesis/report_thai. (9 มิ.ย.53)

อนง สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ.(2548). **จิตวิทยาการบริการ**.กรุงเทพฯ:บริษัทเพรส แอนด์
ดีไซน์ จำกัด.

องค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย อำเภอมือง จังหวัดกระบี่.(2562). **ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหาร ส่วน
ตำบลไสไทย อำเภอมือง 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

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย

อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย อำเภอเมือง 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/เจ้าของธุรกิจ 4. ☐ ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ
5. ☐ นักเรียน/นักศึกษา 6. ☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ
7. ☐ เกษตรกร/ประมง 8. ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ท่านรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย จากงานใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ☐ งานด้านบริการกฎหมาย 2. ☐ งานด้านทะเบียน
3. ☐ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 4. ☐ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
5. ☐ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 6. ☐ งานด้านการศึกษา
7. ☐ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 8. ☐ งานด้านรายได้หรือภาษี
9. ☐ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 10. ☐ งานด้านสาธารณสุข
11. ☐ งานด้านอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ อบต.ไสไทย

3.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านกฎหมาย

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 การออกพื้นที่ ฯลฯ					
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ หนังสือเวียน					
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์					
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 ความสามารถในการงาน 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					

3.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียน

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 การออกพื้นที่ ฯลฯ					
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่าน สื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ หนังสือเวียน					
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์					
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 ความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อ่อนโยน 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					

3.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

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 การออกพื้นที่ ฯลฯ					
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่าน สื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ หนังสือเวียน					
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์					
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					

3.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

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 การออกพื้นที่ ฯลฯ					
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่าน สื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ หนังสือเวียน					
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์					
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 ความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อ่อนโยน 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. สิ่ง “ประทับใจ” ที่ท่านได้รับจากการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย

.....

.....

2. ท่านต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย ปรับปรุง แก้ไข การให้บริการในด้านใดบ้าง

.....

.....

ภาคผนวก ข

รายนามคณะผู้ดำเนินโครงการ

การประเมินระดับความพึงพอใจองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาล

ในเขตภาคใต้ของประเทศไทย

รายนามคณะผู้ดำเนินโครงการ
การประเมินระดับความพึงพอใจองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาล
ในเขตภาคใต้ของประเทศไทย

หน่วยงานรับผิดชอบ

คณะเทคโนโลยีการจัดการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช (สไใหญ่)

109 หมู่ 2 ตำบลถ้ำใหญ่ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 80110

โทรศัพท์ 075-773221 โทรสาร 075-773221

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

ที่ปรึกษา

- | | | |
|-------------------|-----------|---------------------------------|
| 1. นางสุภาพร | ไชยรัตน์ | คณบดีคณะเทคโนโลยีการจัดการ |
| 2. นายเกียรติจักร | ไชยรัตน์ | รองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิจัย |
| 3. นางสุธิกาญจน์ | แก้วคงบุญ | ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาการและวิจัย |

ผู้รับผิดชอบโครงการ

- | | | |
|------------------|------------|----------------|
| 1. นางสุธิกาญจน์ | แก้วคงบุญ | หัวหน้าโครงการ |
| 2. นางสุภาพร | ไชยรัตน์ | |
| 3. ผศ.พนิดา | รัตนสุภา | |
| 4. ผศ.สาวิตรี | มณีศรี | |
| 5. ผศ.อิศราพร | ใจกระจ่าง | |
| 6. นายสิทธิชัย | นวลเศรษฐ | |
| 7. นางสาวเย็นจิต | นาคพุ่ม | |
| 8. นางสาวสุพัตรา | คำแหง | |
| 9. นายเจษฎา | ร่มเย็น | |
| 10. นางสาววิภาวี | พันธ์ทอง | |
| 11. นางสาวสารณี | ทองศรีแก้ว | |



คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
วิทยาเขตนครศรีธรรมราช (ไผ่ใหญ่)
109 หมู่ 2 ตำบลฉ่ำใหญ่ อำเภอกงหรา จังหวัดนครศรีธรรมราช
โทรศัพท์/โทรสาร 075 - 773221
<http://mt.rmuts.ac.th>