



รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลนาชาว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

โดย

ศูนย์วิจัยพุทธศาสตร์น่าน

วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลนาขาว อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เป็นไปตามการปฏิบัติราชการมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพ การให้บริการ ตามตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีวัตถุประสงค์เพื่อ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ การประเมินคุณภาพของการให้บริการและเพื่อเสนอ แนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาว อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน โดยผู้ประเมินได้กำหนดระเบียบวิธีการประเมินออกเป็น ๔ งาน คือ ๑. งานด้านก่อสร้าง โครงสร้างพื้นฐาน ๒. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปัญหาภัยแล้ง) ๓. งานบริการด้าน การจัดเก็บรายได้ ๔. งานสวัสดิการทางสังคม (เบี้ยยังชีพ) โดยแต่ละงานประกอบด้วยความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ๔ ด้าน คือ ๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำผลประเมินที่ได้ไปยกระดับ คุณภาพในการให้บริการประชาชนให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน

ศูนย์วิจัยพุทธศาสน์น่าน วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ ราชวิทยาลัย เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ในฐานะผู้ประเมิน ขอขอบพระคุณผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ข้าราชการท้องถิ่น บุคลากรและเจ้าหน้าที่ รวมถึงประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาขาว อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน ที่ให้ความ ร่วมมือในการให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามเจตนารมณ์แห่งการ กระจายอำนาจในโอกาสต่อไป

ศูนย์วิจัยพุทธศาสน์น่าน
วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน
๒๕๖๓

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	๑
ความเป็นมาและความสำคัญ	๑
วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย	๓
ขอบเขตการวิจัย	๓
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้	๔
แผนการดำเนินงาน	๔
นิยามศัพท์เฉพาะ	๕
บทที่ ๒ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	๖
แนวคิดและทฤษฎีกับความพึงพอใจ	๖
ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาชาว	๙
บทที่ ๓ ระเบียบวิธีการประเมิน	๑๔
ประเด็นของการประเมิน	๑๔
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน	๑๔
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	๑๕
การตรวจสอบและการพัฒนาแบบสอบถาม	๑๖
การเก็บรวบรวมข้อมูล	๑๖
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๑๖
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๑๘
ตอนที่ ๑ ผลวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ	๑๙
ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการ	๒๑
ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ	๓๙
บทที่ ๕ สรุปผลและข้อเสนอแนะ	๔๐
สรุปผลการศึกษา	๔๐
ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ	๔๑
ภาคผนวก	๔๒

บทที่ ๑ บทนำ

หลักการและเหตุผล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบของการปกครองที่เกิดจากการกระจายอำนาจของการปกครองส่วนกลางไปยังส่วนท้องถิ่น โดยมีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทยเป็นส่วนราชการที่รับผิดชอบดูแล พัฒนาและให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในด้านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง และการบริหารจัดการเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งและมีศักยภาพ ในการให้บริการสาธารณะ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, ๒๕๔๕, หน้า ๑) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสเรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในการปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อตอบสนองความต้องการในด้านต่างๆ และการแก้ไขปัญหาภายในท้องถิ่น เนื่องจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น เป็นผู้รู้ปัญหาได้ดีกว่าบุคคลอื่นๆ ดังนั้น จึงควรเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือแสดงความต้องการ ของตนเองต่อการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรที่เปรียบเสมือนตัวแทน ของประชาชนในการบริหารดำเนินงานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น สามารถแยกได้ ๕ ลักษณะ ได้แก่ ๑) กรุงเทพมหานคร ๒) เมืองพัทยา ๓) องค์การบริหารส่วนจังหวัด ๔) เทศบาล และ ๕) องค์การบริหารส่วนตำบล ทั้ง ๕ ลักษณะ นี้จะจัดตั้งอย่างสอดคล้องไปตามระดับความเจริญของท้องถิ่น จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้ง ๕ ลักษณะ มีหน้าที่สำคัญ คือ การให้บริการสาธารณะ และตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้การให้บริการสาธารณะเป็นบทบาทหนึ่ง ซึ่งส่งผลถึงประชาชนในเขตรับผิดชอบทุกคนในทุกกิจกรรม ในการดำเนินชีวิตประจำวัน

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นส่วนราชการที่บริหารงานระดับตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๗ พ.ศ. ๒๕๖๒) องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม โดยกฎหมายได้กำหนดกิจการที่เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล แยกไว้ ๒ ประเภท คือ ประเภทแรก เป็น กิจการที่ต้องทำ เป็นภารกิจหรือกิจกรรมที่องค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ๆ ต้องถือปฏิบัติเป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลมีกิจกรรมที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ การจัดให้มีการบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งการจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม การส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ การคุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การบำรุงรักษาศิลปจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย

โดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรใช้ตามความจำเป็น เป็นต้น ประเภทที่สองเป็นกิจกรรมที่อาจจัดทำเป็นภารกิจ หรือกิจกรรมที่ตั้งไว้ล่วงหน้าว่าองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นๆ จะทำในงบประมาณต่อไป องค์การบริหารส่วนตำบลมีกิจกรรมที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ การให้น้ำดื่มเพื่อการอุปโภคบริโภค และการเกษตร การให้มีและบำรุงไฟฟ้า หรือแสงสว่างในเขตชุมชน การให้มีและการมีบำรุงรักษาทางระบายน้ำ การให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ การให้มีและการส่งเสริมการเกษตรและกิจการสหกรณ์ การส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว การบำรุงและส่งเสริมประกอบอาชีพของราษฎร การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินของสาธารณสมบัติของแผ่นดิน การหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล การให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม การส่งเสริมกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ การท่องเที่ยว และการจัดทำผังเมือง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, ๒๕๔๕, หน้า ๒๓) องค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งนั้นจะจัดให้บริการแก่ประชาชนได้มากน้อย แตกต่างกันไป ตามสภาพพื้นที่ งบประมาณ และนโยบายของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล แต่อย่างไรก็ตาม ทุกองค์การบริหารส่วนตำบลย่อมมีหลักในการจัดการบริการเดียวกัน คือ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด กล่าวโดยสรุปองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ ในการพัฒนา เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การให้บริการประชาชนและดูแลทุกข์ สุข ของประชาชนแทนรัฐบาล

ตามพระราชกฤษฎีกาที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เสนอ และคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบ โดยประกาศให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๔๖ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติ รวมทั้งวิสัยทัศน์ของการพัฒนาระบบราชการให้มี ความเป็นเลิศ สามารถรองรับกับการพัฒนาประเทศโดยยึดหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี สำนักงาน ก.พ.ร. จึงให้ส่วนราชการทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นพัฒนาคุณภาพ การให้บริการแก่ประชาชนในหลายๆ มิติ โดยมีเป้าหมายหลัก คือ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ บริการที่ดีขึ้น ในการนี้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล มีภารกิจต่างๆ ในพื้นที่ที่รับผิดชอบ มีโครงสร้างการบริการ มีบุคลากร และงบประมาณ เพื่อดำเนินงานตามภารกิจ ซึ่งงานต่างๆ ต้องได้รับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติราชการ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาชาว อำเภอมือฉ่าง จังหวัดน่าน เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มุ่งมั่นตอบสนอง ความต้องการสาธารณะของ ประชาชนในเขตรับผิดชอบมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน และมีการบริหารจัดการที่ดีของผู้บริหาร ท้องถิ่น รวมถึงข้าราชการประจำ ลูกจ้าง และสมาชิกสภา องค์การบริหารส่วนตำบลนาชาว อำเภอมือฉ่าง จังหวัดน่าน มีการร่วมมือร่วมใจ ที่จะพัฒนาองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้าต่อไป เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ต้องการความเจริญก้าวหน้าในพื้นที่ที่ตนอาศัยอยู่ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลนาชาว อำเภอมือฉ่าง จังหวัดน่าน จึงร่วมกับศูนย์วิจัยพุทธศาสนานาน วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อที่จะได้นำผลการประเมินเสนอผู้บริหารองค์การบริหาร ส่วนตำบลนาชาว อำเภอมือฉ่าง จังหวัดน่าน เพื่อกำหนดแนวทางพัฒนาการบริการในด้านที่ ได้รับความพึงพอใจแล้วให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และกำหนดแนวทางปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ

ในด้านที่ยังได้รับความพึงพอใจในระดับต่ำกว่า ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นสิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการเพื่อติดตามผลการให้บริการ และประเมินคุณภาพการให้บริการ ว่าอยู่ในระดับที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการคาดหวัง ไม่พึงพอใจหรือพึงพอใจ เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น เพื่อสร้างความประทับใจและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร เพื่อพัฒนาระดับคุณภาพการบริหารของหน่วยราชการให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ต่อไป

ศูนย์วิจัยพุทธศาสตร์น่าน วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน ในฐานะสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มีหน้าที่สำคัญด้านการจัดการศึกษา วิจัยชุมชน และบริการวิชาการแก่ชุมชนท้องถิ่น จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาซาว อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการปรับปรุง ยกระดับ พัฒนาระบบการดำเนินงาน ให้บริการแก่ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชนที่มาใช้บริการหรือติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกมิติที่ได้รับการประเมิน และเพื่อสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

๑. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาซาว อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน
๒. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาซาว อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน

ขอบเขตของการวิจัย

กำหนดขอบเขตของการศึกษา ประกอบด้วย

๑. ขอบเขตงานบริการที่รับการประเมินสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาซาว ในภารกิจทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่

- ๑.๑ งานด้านก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน
- ๑.๒ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปัญหาภัยแล้ง)
- ๑.๓ งานด้านการจัดเก็บรายได้
- ๑.๔ งานด้านสวัสดิการทางสังคม (เบี้ยยังชีพ)

๒. ขอบเขตด้านตัวแปรของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาซาว อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดน่าน กำหนดกรอบการประเมินใน 4 ด้าน ประกอบด้วย

๓. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๔. ระยะเวลาในการดำเนินงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ## แผนการดำเนินงาน

ในการดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาน อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน ได้กำหนดแผนการดำเนินการดังตารางที่ ๑.๑

ตาราง ๑.๑ แผนการดำเนินงาน

กิจกรรมดำเนินงาน	เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓											
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
๑.วางแผนการดำเนินงาน จัดประชุม												
๒. จัดทำเค้าโครงวิจัย และเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล												
๓. คณะผู้วิจัยดำเนินการสำรวจ/เก็บข้อมูล												
๔. วิเคราะห์ข้อมูล												
๕. แปลผลข้อมูลและเขียนรายงาน												
๖. ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของรายงานการวิจัย												
๗. จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์												
๘. ส่งรายงานฉบับสมบูรณ์												

นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งประกอบด้วย ๑) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ๒) สำนักงานเทศบาล ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล ๓) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และ ๔) การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจัดตั้งขึ้น ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งจะมีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่ไม่อยู่ในเขตของเทศบาล หรือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นยกเว้น องค์การบริหารส่วนจังหวัด

การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การให้บริการประชาชนของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

ภารกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง บทบาทภารกิจตามตัวชี้วัดการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการในมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการที่ขอรับการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประชาชน หมายถึง ผู้มีส่วนได้เสียในระดับบุคคล ครอบครัว ในการเข้ารับและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาซาว อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นของบุคคลแต่ละคนต่อการได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาซาว อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน ทั้งในทางบวกหรือในทางลบที่แสดงออกในลักษณะ เป็นความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจ และความคาดหวัง หรือความรู้สึกว่า สมควรจะได้รับจากผู้ให้บริการ ผู้รับบริการประสบความสำเร็จเป็นไปตามความคาดหวัง รู้สึกพอใจบรรลุถึงความต้องการ

บทที่ ๒

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาน อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ คณะทำงานได้ศึกษาเอกสารจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ การให้บริการสาธารณะ และข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๓๐ กล่าวว่า “พึง” เป็นคำช่วยกิริยาหมายความว่า “ควร” เช่นพึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูก ชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จึงหมายถึงชอบใจ ถูกใจ ตามที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ Wolman (๑๙๗๓ อ้างใน ภนิดา ชัยปัญญา ๒๕๕๑,๑๑) กล่าวถึงความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามมุ่งหวังและความต้องการมีผู้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

วิรุฬ พรรณเทวี (๒๕๔๒) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจึงมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวัง หรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

กาญจนา อรุณสอนศรี (๒๕๔๖) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

Phillip B. Applewhite (๑๙๖๕, p ๖) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นความสุข ความสบายที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เป็นความสุขความสบายที่เกิดจากการเข้าร่วม ได้รู้ได้เห็นในกิจกรรมนั้นๆ

Benjamin B. Wolman (๑๙๗๓, p ๓๘๔) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าหมายถึง ทำที่ทั่วๆ ไปที่เป็นผลมาจากทำที่มีต่อสิ่งต่างๆ ๓ ประการ คือ

๑. ปัจจัยที่เกี่ยวกับกิจกรรม

๒. ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล

๓. ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

Risser (๑๙๗๕, p ๔๕-๕๑) กล่าวว่า ความพึงพอใจของแต่ละคนเกิดจากการได้รับประสบการณ์ หรือบรรลุในสิ่งที่คาดหวัง

Campbell (๑๙๗๖, p ๑๑๗-๑๒๔) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในที่แต่ละคนเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่อยากให้เป็นหรือคาดหวังหรือรู้สึกว่าจะสมควรจะได้รับผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นการตัดสินของแต่ละบุคคล

Donabedian (๑๙๘๐) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ผู้บริการประสบความสำเร็จในการทำให้สมดุลระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่ากับความคาดหวังของผู้รับบริการ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวัง

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่างๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

การวัดความพึงพอใจ

ในการวัดความพึงพอใจนั้น บุญเรือง ขจรศิลป์ (๒๕๒๙) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่าทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรมเป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้น่าจะเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่วไป

ภณิดา ชัยปัญญา (๒๕๔๑) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

๑. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพอใจในด้านต่างๆ

๒. การสัมภาษณ์เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรงซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่แท้จริง

๓. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจาภิรยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

จากแนวคิดข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นการแสดงความรู้สึกดีใจยินดีของเฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้นสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้เหมาะสม และเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ

ทฤษฎีกับความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong (๒๐๐๒) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหาย หรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับการนิยามมากที่สุด มี ๒ ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของ ซิกมันด์ ฟรอยด์

ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์

ซิกมันด์ ฟรอยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผล และมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นหารีวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

๑. ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค
๒. ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย
๓. ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นความต้องการการยอมรับจากเพื่อน
๔. ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือ และสถานะทางสังคม
๕. ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self - actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจ

ต้องงานศิลปะชิ้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่
อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมี
ความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

ข้อมูลพื้นฐาน องค์การบริหารส่วนตำบลนาขาว อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน สภาพทั่วไป

๑. ลักษณะที่ตั้ง

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนาขาว ตั้งอยู่เลขที่ ๙๙ บ้านดอนศิรี หมู่ที่ ๖ ตำบลนาขาว
อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน โดยอยู่ห่างจากอำเภอเมืองน่าน ประมาณ ๑๕ กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมด
ประมาณ ๓๓ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๒๐,๖๒๕ ไร่

๒. อาณาเขต

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ ตำบลตุ๊ใต้	อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน
ทิศใต้	ติดต่อกับ ตำบลทุ่งศรีทอง และตำบลกองควาย	อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ ตำบลตุ๊ใต้	อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ ตำบลบ่อสวก	อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน

๓. ลักษณะภูมิอากาศ

ฤดูร้อน	จากเดือนมีนาคม ถึงเดือนพฤษภาคม
ฤดูฝน	จากเดือนพฤษภาคม ถึงเดือนกันยายน
ฤดูหนาว	จากเดือนตุลาคม ถึงเดือนกุมภาพันธ์

๔. สภาพภูมิประเทศ

องค์การบริหารส่วนตำบลนาขาว มีลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบระหว่างหุบเขา เป็นที่ราบ
สลับกับที่ดอน มีลำห้วยไหลผ่านหลายสาย เช่นลำน้ำขาว ลำน้ำจางฯลฯ แต่ไม่มีน้ำไหลตลอดปี
สภาพภูมิอากาศในฤดูร้อนจะแห้งแล้ง เนื่องจากไม่มีแหล่งน้ำขนาดใหญ่รองรับกักเก็บปริมาณน้ำไว้
ในฤดูฝนประสบปัญหาน้ำป่าไหลหลากเข้าทำลายพื้นที่เพาะปลูกทางการเกษตร ได้รับความเสียหาย
และบางปีก็ไหลเข้าท่วมบ้านเรือนราษฎรบริเวณที่อาศัยอยู่สองข้างลำน้ำ ในฤดูหนาวอากาศจะหนาว
เย็นเนื่องจากตั้งอยู่ใกล้ภูเขา

๕. ด้านการปกครอง

เป็นการปกครองส่วนท้องถิ่น มีหมู่บ้านในพื้นที่ทั้งสิ้น ๗ หมู่บ้าน มีประชากรทั้งสิ้น ๓,๖๑๓ คน เป็นชาย ๑,๗๘๔ คน เป็นหญิง ๑,๘๒๙ คน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน หลังคาเรือน	ชาย	หญิง	รวม
๑	บ้านนาขาว	๑๔๙	๒๐๓	๒๓๒	๔๓๕
๒	บ้านสะไผ่	๒๕๗	๔๐๙	๓๙๓	๘๐๑
๓	บ้านนาหิน	๑๕๕	๒๖๕	๒๖๕	๕๓๐
๔	บ้านก๊อด	๑๒๓	๑๗๓	๑๖๔	๓๓๗
๕	บ้านนราษณ์	๒๔๗	๓๒๙	๓๗๔	๗๐๓
๖	บ้านดอนศรี	๑๐๓	๑๕๖	๑๔๘	๓๐๔
๗	บ้านก๊อดใหม่พัฒนา	๑๔๖	๒๕๐	๒๕๓	๕๐๓
	รวม	๑,๑๘๐	๑,๗๘๔	๑,๘๒๙	๓,๖๑๓

ข้อมูลจากงานทะเบียนราษฎร อำเภอเมืองน่าน

๖. เขตการปกครอง

สภาตำบลนาขาว ได้รับการจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลนาขาว ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับทั่วไป เล่ม ๑๑๓ ตอนพิเศษ ๕๒ ง ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๓๙ ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๓๙ ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ประกาศราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป องค์การบริหารส่วนตำบลนาขาว มีทั้งหมดจำนวน ๗ หมู่บ้าน ได้แก่

๑. หมู่ที่ ๑	บ้านนาขาว	นายณรงค์ สถานอุ่น	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
๒. หมู่ที่ ๒	บ้านสะไผ่	นายบุญเหลี่ยม อุทวงศ์	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
๓. หมู่ที่ ๓	บ้านนาหิน	นายพิชิตชัย มั่นคงมาหาสุข	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
๔. หมู่ที่ ๔	บ้านก๊อด	นายเพ็ญ อินวุฒิ	เป็นกำนันตำบลนาขาว
๕. หมู่ที่ ๕	บ้านนราษณ์	นายธเนศ ปันปวง	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
๖. หมู่ที่ ๖	บ้านดอนศรี	นางรจนา ดวงมะโน	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
๗. หมู่ที่ ๗	บ้านก๊อดใหม่พัฒนา	นายไพบูลย์ อินวุฒิ	เป็นผู้ใหญ่บ้าน

๗. สภาพทางสังคม

ชาวตำบลนาขาวส่วนใหญ่เป็นครอบครัวที่เป็นเครือญาติเดียวกัน ไปมาหาสู่กันเสมอๆ ส่วนใหญ่จะแต่งงานและแยกครอบครัวไปตั้งบ้านเรือนอยู่ใกล้กับบิดามารดา หรืออยู่ในอาณาเขตรั้วบ้านเดียวกัน เป็นครอบครัวเดี่ยวและครอบครัวขยายที่อบอุ่นเป็นสังคมที่มีความเอื้ออาทรต่อกัน

๘. การศึกษา

๑. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลนาขาว ๑ แห่ง

๒. โรงเรียนประถมศึกษา ๓ แห่ง ดังนี้

๒.๑ โรงเรียนบ้านนาขาว หมู่ที่ ๑

๒.๒ โรงเรียนบ้านดอนสะไมย์ หมู่ที่ ๒

๒.๓ โรงเรียนบ้านนาราชภูร หมู่ที่ ๕

๓. โรงเรียนมัธยมขยายโอกาส ๑ แห่ง

๓.๑ โรงเรียนบ้านนาราชภูร หมู่ที่ ๕

๙. การสาธารณสุข

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาขาว มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ๑ แห่ง , ศูนย์สาธารณสุขมูลฐาน ๗ แห่ง ประชาชนได้รับการทางด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่ออันตรายต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น การกำจัดลูกน้ำยุงลายและพ่นหมอกควันกำจัดยุงลายเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก การบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ตลอดจนการให้ความรู้ข่าวสาร

๑๐. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

องค์การบริหารส่วนตำบลนาขาว มีศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่คอยช่วยเหลือประชาชน เมื่อได้รับความเดือดร้อน เช่น ไฟไหม้ หรือขาดแคลนน้ำ นอกจากนี้ยังมีศูนย์กู้ชีพกู้ภัยตำบลนาขาว ให้ความช่วยเหลือผู้ที่ได้รับความเจ็บป่วยฉุกเฉินตำบลนาขาว ตั้งอยู่ที่บ้านสะไมย์ หมู่ที่ ๒ มีเจ้าหน้าที่กู้ชีพ กู้ภัยตลอด ๒๔ ชั่วโมง และออกตรวจความปลอดภัยในเวลากลางคืนเป็นประจำเมื่อเกิดเหตุสามารถแจ้งขอความช่วยเหลือได้ทันที

๑๑ ระบบบริการพื้นฐาน

๑๑.๑ การคมนาคมขนส่ง

ระบบการคมนาคมขนส่งขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาว ส่วนใหญ่จะเป็นการขนส่งทางพื้นดิน เพราะส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางการเกษตรกรรม ไม่มีแหล่งน้ำในการคมนาคม

๑๑.๒ การไฟฟ้า

องค์การบริหารส่วนตำบลนาขาวทุกหลังคาเรือนมีไฟฟ้าใช้

๑๑.๓ การประปา

ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาขาว ทุกหมู่บ้านมีประปาใช้ทุกหลังคาเรือน

๑๑.๓ การโทรคมนาคม

ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขอนุญาต ๑ แห่ง

๑๒. ระบบเศรษฐกิจ

๑๒.๑ การเกษตร

ประชาชนส่วนใหญ่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาซาว ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ได้แก่ ปลุกข้าวโพด ทำนา เลี้ยงสัตว์ ทำสวนผลไม้ เช่น มะม่วง ลำไย มะขามหวาน ลิ้นจี่ ถั่วเขียว ถั่วมัน ปลุกงา นอกจากนั้นยังประกอบอาชีพเลี้ยงสัตว์ เช่น วัว ควาย หมู เป็ด ไก่ ฯลฯ อาชีพเสริมในด้านต่างๆ เช่น ทอผ้า จักสาน (วัสดุจากไม้ไผ่) การรับจ้างทั่วไป นอกฤดูเก็บเกี่ยวข้าว เช่น รับจ้างทั่วไป รับจ้างก่อสร้าง รับจ้างตามห้างร้าน บริษัท รับจ้างตัดอ้อย เป็นต้น

๑๒.๒ การบริการ

๑. ร้านค้า	จำนวน ๓๑ แห่ง
๒. โรงสีข้าว	จำนวน ๙ แห่ง
๓. ร้านซ่อมรถ	จำนวน ๕ แห่ง
๔. โรงอัดบล็อก	จำนวน ๑ แห่ง
๕. สถานพยาบาล	จำนวน ๑ แห่ง
๖. ไปรษณีย์ตำบล	จำนวน ๑ แห่ง
๗. ปั๊มน้ำมันหยอดเหรียญ	จำนวน ๒ แห่ง
๘. โรงกลั่นสุรา	จำนวน ๑ แห่ง
๙. ร้านเสริมสวย	จำนวน ๒ แห่ง
๑๐. กลุ่มปุ๋ยอินทรีย์อัดเม็ด	จำนวน ๑ แห่ง
๑๑. กลุ่มวิสาหกิจศูนย์เรียนรู้สามอาชีพ	จำนวน ๑ แห่ง

๑๒.๓ การท่องเที่ยว

องค์การบริหารส่วนตำบลนาซาว เป็นพื้นที่ที่พบวัดพุทธทางโบราณคดีเขาภูขวาง ในพื้นที่บริเวณภูขวางพบเครื่องมือหินหรือเสียมตื้นเพราะว่าพบสะเก็ดหิน “ ขี้กาหิน ” กระจายอยู่ทั่วไปเป็นจำนวนมาก เมื่อเดือนเมษายน พ.ศ.๒๕๔๕ ผศ.สายันต์ ไพเราะภูจิตร์ พร้อมด้วยคณะ ได้สำรวจพบว่าในพื้นที่ภูขวางมีร่องรอยหลักฐานเกี่ยวกับเครื่องมือหิน จึงได้จัดประเพณีบวงสรวง ดอยภูขวาง จัดขึ้นในเดือนเมษายนของทุกปี จึงทำพิธีบวงสรวงดอยภูขวางติดต่อกันเป็นประจำทุกปี จากคุณค่าการเป็นแหล่งอุตสาหกรรมผลิตเครื่องมือยุคหินที่ยิ่งใหญ่และยังคงความสมบูรณ์ ทำให้ประชาชนตำบลนาซาว มีความภูมิใจ รักและหวงแหนในศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งกิจกรรมต่างๆในการจัดโครงการสืบสานประเพณีบวงสรวงดอยภูขวาง เป็นศูนย์รวมจิตใจของคนในชุมชน มีการเรียนรู้สืบทอดต่อกันมา มีลักษณะที่แสดงออกถึงความงามทางด้าน วัฒนธรรม การดำรงชีวิตของคนในชุมชน การส่งเสริมทำนุบำรุงพุทธศาสนาให้รุ่งเรือง ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความกลมเกลียว และส่งเสริมการท่องเที่ยว ตลอดจนการเป็นการอนุรักษ์ สิ่งแวดล้อมและป่าไม้ สืบต่อไป และมีประเพณีไหว้พระธาตุศรีนาราชภูริ ตั้งอยู่ที่บ้านนาราชภูริ

ตำบลนาซาว อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน โดยมีท่านพระอาจารย์มหาเมืองคำ ปากาโร พร้อมพร้อมด้วยคุณพ่อสมชาย-คุณแม่ละม้าย บุรุษหงส์, คุณพ่อประทีป-แม่นงค์ กัมพลู, คุณดวงพร แซ่ตั้ง พร้อมคณะฯ และศรัทธาบ้านนาราชภูรี ที่ได้ริเริ่มจัดสถานที่พักสงฆ์ในปี ๒๕๒๑ และในปี พ.ศ.๒๕๓๑ ได้จัดสร้างองค์พระธาตุเจดีย์ศรีนาราชภูรีไว้เป็นที่สักการบูชาในองค์พระธาตุฯได้บรรจุสาริกาธาตุและวัตถุมงคลกว่า ๘๔,๐๐๐ องค์ ในชั้นหน้าองค์พระธาตุฯมีพระพุทธรูปประธานมีนามว่า พระพุทธรูปรุ่งโรจน์ฤทธิ์ องค์ที่ ๒ ของประเทศไทยที่จำลององค์มาจากวัดปฐมเจดีย์มหาวิหาร จึงเป็นปูชนียสถานที่สำคัญอีกแห่งหนึ่งในเขตตำบลนาซาว จะจัดงานประเพณีไหว้พระธาตุศรีนาราชภูรีทุก ๑๕ ค่ำ เดือน ๓ หรือเดือน ๕ เหนือ ของทุกปี

๑๓. การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

ในพื้นที่ตำบลนาซาวมีกลุ่มอาชีพทุกหมู่บ้านและองค์การบริหารส่วนตำบลก็ได้การสนับสนุนงบประมาณทุกปีกลุ่มที่ได้รับรางวัลระดับอำเภอ คือกลุ่มปุ๋ยอินทรีย์อัดเม็ดและกลุ่มวัว ของบ้านก้อด หมู่ ๔ และกลุ่มเอกชน มี ๒ กลุ่ม คือ กลุ่มกาแฟดูโอ้ กลุ่มสามอาชีพ

๑. งานด้านก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน	จำนวน ๔๑ คน
๒. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปัญหาภัยแล้ง)	จำนวน ๖๑ คน
๓. งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้	จำนวน ๑๖๗ คน
๔. งานสวัสดิการทางสังคม (เบี้ยยังชีพ)	จำนวน ๙๑ คน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามมีจำนวน ๑ ฉบับ โดยแบ่งเป็น ๓ ตอน ดังนี้
ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Check List) โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ งานที่มาติดต่อขอรับบริการ ความถี่ในการเข้ารับบริการจำนวนครั้งต่อปี

ตอนที่ ๒ สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านการให้บริการแต่ละด้านเป็นแบบสอบถามปลายปิด มาตรฐานประมาณค่า (Rating Scale) มี ๕ ระดับ คือ ความพึงพอใจมากที่สุด ความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจปานกลาง ความพึงพอใจน้อย และความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยมีการวัดระดับความพึงพอใจซึ่งข้อความถามจำแนกตามประเด็นคุณภาพการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่

๑. ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ช่องทางการให้บริการ
๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. สิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ ๓ สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของการให้บริการเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

การสร้างและการตรวจสอบเครื่องมือ

ได้ดำเนินการทำการตรวจสอบหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยมีการกำหนดตัวแปร (Variables) ตัวชี้วัด (Indicators) ข้อคำถาม (Items) ซึ่งข้อคำถามที่เป็นการวัดความพึงพอใจและเป็นข้อคำถามประเภทมาตรฐานประมาณค่า (Rating Scale) การเสนอผลการวิเคราะห์แสดงผลในรูปแบบของค่าสถิติได้แก่ ความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) ซึ่งนำเสนอในรูปแบบของสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)

การสร้างเครื่องมือ (แบบสอบถาม) ในการสำรวจครั้งนี้ คณะทำงานได้ศึกษาเพื่อพัฒนาเครื่องมือ โดยมีขั้นตอนดังนี้

๑. การสร้างแบบสอบถามต้นฉบับ โดยมีจุดประสงค์สำคัญเพื่อสร้างความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Validity) โดยมีหลักวิธีการดำเนินการดำเนินงาน ดังนี้

๑.๑ การศึกษาแนวคิดทฤษฎี การปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ/ผู้มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องและการศึกษาจากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๑.๒ การสร้างแนวประเด็นคำถาม โดยพิจารณาร่วมกันระหว่างคณะทำงานของศูนย์วิจัยพุทธศาสตร์น่าน วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญผู้มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องและศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทที่ ๓

ระเบียบวิธีการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาว อำเภอมือฉ่าง จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการวิจัยสำรวจ (Survey Research) จึงได้กำหนดประเด็นและวิธีการประเมิน ดังนี้

๑. ประเด็นของการประเมิน
๒. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน
๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน
๔. การเก็บรวบรวมข้อมูล
๕. การวิเคราะห์ข้อมูล โดยแต่ละประเด็นมีรายละเอียด ดังนี้

ประเด็นของการประเมิน

การประเมินครั้งนี้เป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาว อำเภอมือฉ่าง จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยกำหนดขอบเขตเนื้อหาการประเมินตัวชี้วัดตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นกรอบแนวทางในการประเมินคุณภาพการให้บริการ และได้ปรับปรุงให้มีความเหมาะสมภายใต้บริบทและพันธกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาว อำเภอมือฉ่าง จังหวัดน่าน ประกอบด้วยประเด็นหลักดังต่อไปนี้

๑. ด้านกระบวนการบริการ ประกอบด้วย ๔ งาน
 - ๑.๑ งานด้านก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน
 - ๑.๒ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปัญหาภัยแล้ง)
 - ๑.๓ งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้
 - ๑.๔ งานสวัสดิการทางสังคม (เบี้ยยังชีพ)
๒. ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการใน ๔ งาน โดยแต่ละงาน ประกอบด้วย
 - ๒.๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ
 - ๒.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านช่องทางการให้บริการ
 - ๒.๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ๒.๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาขาว อำเภอมือฉ่าง จังหวัดน่าน โดยตรง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๖๐ คน จำแนกตามงานที่ให้บริการ ดังนี้

๑.๓ การสร้างคำถาม (Items) มีการกำหนดตัวแปร (Variables) ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีตัวแปรโดยมีตัวชี้วัด (Indicators) ๔ ด้านที่สำคัญ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ข้อคำถามแต่ละข้อมีคำตอบคือ มีความพึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด

๒. การตรวจสอบและการพัฒนาแบบสอบถาม

๒.๑ สอบถามความคิดเห็นจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เกี่ยวกับความเหมาะสมข้อเสนอแนะเพิ่มเติม และทำการปรับปรุงแก้ไข โดยมีการคัดเลือกข้อคำถามที่ยึดหลักเกณฑ์สำคัญคือ เป็นข้อคำถามที่สะท้อนตัวชี้วัดในด้านนั้นอย่างครอบคลุม และเป็นข้อคำถามที่มีความเห็นพ้องในความเหมาะสมจากตัวแทนของแต่ละส่วนท้องถิ่น โดยมีการเพิ่มข้อคำถามเฉพาะสำหรับแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีการเพิ่มข้อคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไขงานบริการ

๒.๒ การสรุปผลข้อคำถาม และจัดทำแบบสอบถามฉบับใช้งาน

๓. การพัฒนาเครื่องมือวัดด้วยการทดสอบแบบสอบถาม (Try – Out) มีจุดประสงค์เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่ตัวอย่างจริง ๓๐ คน แล้วนำมาคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นเท่ากับ ๐.๙๖๗

๔. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์สำหรับใช้งานต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

๑. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการเป็นรายบุคคล ณ จุดการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาวอำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน โดยตรง จำนวน ๓๖๐ ชุด

๒. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมได้จากหนังสือ ตำรา เอกสาร สิ่งพิมพ์ เพื่อรวบรวมแนวคิด บทความทางวิชาการ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูล และการประมวลผลด้วยโปรแกรมผลทางคอมพิวเตอร์ และใช้วิธีทางสถิติในการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยสถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percent)

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์โดยสถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) และ ร้อยละ (Percent) และค่าเฉลี่ย (Mean) การแปลความหมายกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

๑. การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยวิธีการหาความกว้างของอันตรภาคชั้นตามของ เบสท์ (Best, 1981 อ้างอิงใน ธาณินทร์ ศิลป์จารุ, ๒๕๕๐) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
๔.๒๑ - ๕.๐๐	ประชาชนมีความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด
๓.๔๑ - ๔.๒๐	ประชาชนมีความพึงพอใจ ในระดับมาก
๒.๖๑ - ๓.๔๐	ประชาชนมีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง
๑.๘๑ - ๒.๖๐	ประชาชนมีความพึงพอใจ ในระดับน้อย
๑.๐๐ - ๑.๘๐	ประชาชนมีความพึงพอใจ ในระดับน้อยที่สุด

๒. การแปลความหมายของร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยการหาร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนจากร้อยละความพึงพอใจรวมทุกด้านตามแบบประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

$$\text{ร้อยละของระดับความพึงพอใจ} = \frac{\text{ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจรวมทุกด้าน} \times 100}{5}$$

เกณฑ์การแปลความหมายเป็นค่าคะแนน ดังนี้

ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	เกณฑ์ค่าคะแนน
มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป	๑๐
ไม่เกินร้อยละ ๙๕	๙
ไม่เกินร้อยละ ๙๐	๘
ไม่เกินร้อยละ ๘๕	๗
ไม่เกินร้อยละ ๘๐	๖
ไม่เกินร้อยละ ๗๕	๕
ไม่เกินร้อยละ ๗๐	๔
ไม่เกินร้อยละ ๖๕	๓
ไม่เกินร้อยละ ๖๐	๒
ไม่เกินร้อยละ ๕๕	๑
ไม่เกินร้อยละ ๕๐	๐

ตอนที่ ๓ ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของการให้บริการ วิเคราะห์โดยใช้การพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาว อำเภอน่าน จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โดยมุ่งเน้นศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาว ในประเด็นคุณภาพการให้บริการได้แก่ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น ๓๖๐ ชุด ผลวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ผลวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการ

๒.๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน

๒.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(ปัญหาภัยแล้ง)

๒.๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้

๒.๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการทางสังคม

(เบี้ยยังชีพ)

๒.๕ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

ตอนที่ ๑ ผลวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ

ตารางที่ ๔.๑ แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ งานที่มาติดต่อ และ การขอรับบริการโดยเฉลี่ยที่ครั้งต่อปี

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑.เพศ		
ชาย	๒๐๓	๕๖.๓๙
หญิง	๑๕๗	๔๓.๖๑
รวม	๓๖๐	๑๐๐.๐๐
๒.อายุ		
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๒๔	๖.๖๗
๓๐-๓๙ ปี	๔๘	๑๓.๓๓
๔๐-๔๙ ปี	๑๑๕	๓๑.๙๔
๕๐ ปี ขึ้นไป	๑๗๓	๔๘.๐๖
รวม	๓๖๐	๑๐๐.๐๐
๓.ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๖๒	๔๕.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๗๖	๒๑.๑๑
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๙๖	๒๖.๖๗
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	๑๔	๓.๘๙
ปริญญาตรี	๗	๑.๙๔
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๑.๓๙
รวม	๓๖๐	๑๐๐.๐๐
๔.อาชีพ		
เกษตรกร/ประมง	๑๙๐	๕๒.๗๘
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	๔๙	๑๓.๖๑
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒๑	๕.๘๓
พนักงานบริษัท	๑๖	๔.๔๔
นักเรียน/นักศึกษา	๑๙	๕.๒๘
อื่น ๆ	๖๕	๑๘.๐๖
รวม	๓๖๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๔.๑ แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ งานที่มาติดต่อ และการขอรับบริการ โดยเฉลี่ยก็ครั้งต่อปี (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๕.งานที่มาติดต่อ		
งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๔๑	๑๑.๓๙
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ภัยแล้ง)	๖๑	๑๖.๙๔
งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้	๑๖๗	๔๖.๓๙
งานสวัสดิการทางสังคม (เบี้ยยังชีพ)	๙๑	๒๕.๒๘
รวม	๓๖๐	๑๐๐.๐๐
๖.การขอรับบริการ โดยเฉลี่ยก็ครั้งต่อปี		
น้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี	๒๒๖	๖๒.๗๘
๓ - ๕ ครั้งต่อปี	๘๒	๒๒.๗๕
มากกว่า ๕ ครั้งต่อปี	๕๒	๑๔.๔๔
รวม	๓๖๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๑ แสดงถึงเพศ พบว่าเพศชายเข้ารับบริการเท่ากับเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๓๙ โดยมีอายุ ๕๐ ปีขึ้นไป เข้ารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๖ มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ มีการประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง สูงสุด คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๗๘ และงานที่ผู้รับบริการติดต่อเข้ารับบริการมากที่สุด คืองานด้านการจัดเก็บรายได้ คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๓๙ และความถี่ในการเข้ารับบริการที่พบมากที่สุด เฉลี่ยต่อปี พบว่า เข้ารับบริการ น้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๗๘

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้าน
คุณภาพการให้บริการ

๒.๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน
ตารางที่ ๔.๒ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ ที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีการให้บริการเป็นระบบและ ขั้นตอน มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๒๕	๑๓	๓	๐	๐	๔.๕๔	๐.๖๔	มากที่สุด
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	๒๑	๑๙	๑	๐	๐	๔.๔๙	๐.๕๕	มากที่สุด
๓	มีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็ว เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	๑๙	๒๑	๑	๐	๐	๔.๔๔	๐.๕๕	มากที่สุด
๔	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลังอย่างยุติธรรมเสมอภาค เท่าเทียม	๒๑	๒๐	๐	๐	๐	๔.๕๑	๐.๕๑	มากที่สุด
๕	การรับบริการแต่ละขั้นตอน มี ความสะดวกรวดเร็ว	๒๑	๒๐	๐	๐	๐	๔.๕๑	๐.๕๐	มากที่สุด
๖	มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ ป้ายประกาศอย่างชัดเจนและ เหมาะสม	๒๒	๑๙	๐	๐	๐	๔.๕๔	๐.๕๐	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๕๑	๐.๕๔	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการงานด้าน
ก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๕๑ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๔

ตารางที่ ๔.๓ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านช่องทางการให้บริการ

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
		๕มากที่สุด	๔พอใจมาก	๓ปานกลาง	๒น้อย	๑น้อยที่สุด			
๑	มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และเว็บไซต์	๑๘	๒๐	๓	๐	๐	๔.๓๗	๐.๖๒	มากที่สุด
๒	มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ เช่น แจกรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว	๑๕	๒๓	๓	๐	๐	๔.๒๙	๐.๖๐	มากที่สุด
๓	ในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ มีความสะดวก คล่องตัว	๑๘	๒๐	๓	๐	๐	๔.๓๗	๐.๖๒	มากที่สุด
๔	เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์	๑๖	๒๑	๔	๐	๐	๔.๒๙	๐.๖๔	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๓๓	๐.๖๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการงานด้านก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๓๓ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๒

ตารางที่ ๔.๔ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ พอใจ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีความรู้ ความสามารถในงานที่ ให้บริการเป็นอย่างดี	๒๑	๒๐	๐	๐	๐	๔.๕๑	๐.๕๑	มากที่สุด
๒	ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีอัธยาศัยดี ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อ ซักถามได้เป็นอย่างดี	๒๒	๑๙	๐	๐	๐	๔.๕๔	๐.๕๐	มากที่สุด
๓	ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและ มีความพร้อมในการให้บริการ	๒๓	๑๗	๑	๐	๐	๔.๕๔	๐.๕๕	มากที่สุด
๔	ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วย ความ เสน ม อ ภ า ค ตามลำดับก่อน -หลัง	๒๓	๑๗	๑	๐	๐	๔.๕๔	๐.๕๕	มากที่สุด
๕	มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการ ปฏิบัติหน้าที่	๒๕	๑๕	๑	๐	๐	๔.๕๙	๐.๕๕	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๕๔	๐.๕๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้าน
ก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๕๔ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๓

๒.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานด้านการป้องกันและบรรเทา
สาธารณภัย (ปัญหาภัยแล้ง)

ตารางที่ ๔.๖ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ข้อที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓๗	๒๐	๔	๐	๐	๔.๕๔	๐.๖๒	มากที่สุด
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	๔๔	๑๓	๔	๐	๐	๔.๖๖	๐.๖๐	มากที่สุด
๓	มีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็ว เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	๔๒	๑๔	๔	๑	๐	๔.๕๙	๐.๖๙	มากที่สุด
๔	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	๓๗	๒๒	๒	๐	๐	๔.๕๗	๐.๕๖	มากที่สุด
๕	การรับบริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวกรวดเร็ว	๓๓	๒๕	๓	๐	๐	๔.๔๙	๐.๖๐	มากที่สุด
๖	มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจนและเหมาะสม	๓๑	๒๖	๒	๒	๐	๔.๔๑	๐.๗๐	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๕๔	๐.๖๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปัญหาภัยแล้ง) อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๕๔ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๓

ตารางที่ ๔.๗ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ พอใจ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงาน หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ และเว็บไซต์	๒๔	๓๔	๒	๑	๐	๔.๓๓	๐.๖๓	มากที่สุด
๒	มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถาม เกี่ยวกับการรับบริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว	๒๖	๓๑	๔	๐	๐	๔.๓๖	๐.๖๑	มากที่สุด
๓	ในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ เว็บไซต์ มีความสะดวก คล่องตัว	๒๔	๓๓	๓	๑	๐	๔.๓๑	๐.๖๕	มากที่สุด
๔	เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับ ความ คิด เห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์	๒๓	๓๓	๔	๑	๐	๔.๒๖	๐.๗๓	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๓๒	๐.๖๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปัญหาภัยแล้ง) อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๓๒ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๖

ตารางที่ ๔.๘ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
		๕ มากที่สุด	๔ มาก	๓ ปานกลาง	๒ น้อย	๑ น้อยที่สุด			
๑	มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี	๓๔	๒๖	๑	๐	๐	๔.๕๔	๐.๕๓	มากที่สุด
๒	ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ และมีอัธยาศัยดี ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๓๙	๒๐	๑	๑	๐	๔.๕๙	๐.๖๒	มากที่สุด
๓	ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๒๙	๒๗	๕	๐	๐	๔.๓๙	๐.๖๔	มากที่สุด
๔	ให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว ด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง	๓๐	๒๘	๓	๐	๐	๔.๔๔	๐.๕๙	มากที่สุด
๕	มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่	๓๑	๒๗	๒	๑	๐	๔.๔๔	๐.๖๕	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๔๘	๐.๖๑	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปัญหาภัยแล้ง) อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๔๘ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๑

ตารางที่ ๔.๙ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
		๕ มากที่สุด	๔ มาก	๓ ปานกลาง	๒ น้อย	๑ น้อยที่สุด			
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่งโล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔๓	๑๘	๐	๐	๐	๔.๗๐	๐.๔๖	มากที่สุด
๒	มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง บริเวณรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ	๔๔	๑๗	๐	๐	๐	๔.๗๒	๐.๔๕	มากที่สุด
๓	การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔๐	๒๐	๑	๐	๐	๔.๖๔	๐.๕๒	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๖๙	๐.๔๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปัญหาภัยแล้ง) อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๙ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๔๘

๒.๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านการจัดเก็บรายได้
 ตารางที่ ๔.๑๐ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความ
 พึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีการให้บริการเป็นระบบ และขั้นตอน มีความ คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๙๓	๖๘	๖	๐	๐	๔.๕๒	๐.๕๗	มากที่สุด
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนการ ให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	๙๒	๖๘	๖	๑	๐	๔.๕๐	๐.๖๐	มากที่สุด
๓	มีระยะเวลาการให้บริการ รวดเร็วเหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน	๘๔	๗๖	๖	๑	๐	๔.๔๖	๐.๖๐	มากที่สุด
๔	มีการให้บริการเป็นไป ตามลำดับก่อน-หลังอย่าง ยุติธรรมเสมอภาคเท่า เทียม	๗๔	๘๔	๙	๐	๐	๔.๓๙	๐.๕๙	มากที่สุด
๕	การรับบริการแต่ละ ขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	๗๘	๗๗	๑๑	๑	๐	๔.๓๙	๐.๖๔	มากที่สุด
๖	มีคำแนะนำ/เอกสาร/ เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจนและเหมาะสม	๘๐	๗๗	๙	๑	๐	๔.๔๑	๐.๖๒	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๔๕	๐.๖๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการงานด้านการ
 จัดเก็บรายได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๔๕ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๐

ตารางที่ ๔.๑๑ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ

ข้อที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงาน หลากหลาย และ เพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และเว็บ บอร์ด	๖๗	๔๖	๔	๐	๐	๔.๓๘	๐.๕๓	มากที่สุด
๒	มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อ สอบถามเกี่ยวกับการ รับบริการ เช่น แจก รายชื่อและเบอร์ติดต่อ ของผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงาน หรือติดต่อสอบถามได้ สะดวก รวดเร็ว	๖๗	๔๗	๓	๐	๐	๔.๓๘	๐.๕๒	มากที่สุด
๓	ในการขอรับบริการ ตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บบอร์ด มี ความสะดวก คล่องตัว	๖๖	๔๗	๔	๐	๐	๔.๓๗	๐.๕๓	มากที่สุด
๔	เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อ การให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บ บอร์ด	๖๘	๔๗	๒	๐	๐	๔.๔๐	๐.๕๑	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๓๘	๐.๕๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการ
งานด้านการจัดเก็บรายได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๓๘ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๒

ตารางที่ ๔.๑๒ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับความ พึงพอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	๑๐๔	๕๓	๙	๑	๐	๔.๕๖	๐.๖๓	มากที่สุด
๒	ให้บริการด้วยความยิ้ม แย้ม แจ่มใส สุภาพ และ มีอัธยาศัยดี ให้คำแนะนำ หรือช่วยตอบข้อซักถามได้ เป็นอย่างดี	๑๐๖	๕๑	๙	๑	๐	๔.๕๗	๐.๖๓	มากที่สุด
๓	ให้บริการด้วยความเอาใจ ใส่ กระตือรือร้น มีความ เต็มใจและมีความพร้อมใน การให้บริการ	๑๐๖	๕๕	๕	๑	๐	๔.๕๙	๐.๕๘	มากที่สุด
๔	ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอ ภาค ตามลำดับก่อน - หลัง	๑๐๐	๖๕	๑	๑	๐	๔.๕๘	๐.๕๔	มากที่สุด
๕	มีความซื่อสัตย์สุจริต ใน การปฏิบัติหน้าที่	๑๐๐	๖๔	๒	๑	๐	๔.๕๗	๐.๕๕	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๕๗	๐.๕๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
งานด้านการจัดเก็บรายได้ อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๕๗ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๙

ตารางที่ ๔.๑๓ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ ที่	รายการประเมินความพึง พอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงานมี บรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	๑๑๒	๕๔	๑	๐	๐	๔.๖๖	๐.๕๑	มากที่สุด
๒	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เหมาะสม สะอาด และ เพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง บริเวณรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ	๑๑๔	๕๑	๑	๑	๐	๔.๖๖	๐.๕๒	มากที่สุด
๓	การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอก จุดบริการมีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	๑๐๔	๖๑	๑	๑	๐	๔.๖๐	๐.๕๔	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๖๔	๐.๕๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านการ
จัดเก็บรายได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๔ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๒

๒.๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการทางสังคม (เบี้ยยังชีพ) ตารางที่ ๔.๑๔ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ พอใจ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีการให้บริการเป็นระบบ และขั้นตอน มีความ คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๕๙	๓๐	๒	๐	๐	๔.๖๓	๐.๕๓	มากที่สุด
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนการ ให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	๖๐	๓๐	๑	๐	๐	๔.๖๕	๐.๕๐	มากที่สุด
๓	มีระยะเวลาการให้บริการ รวดเร็วเหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน	๕๖	๓๐	๕	๐	๐	๔.๕๖	๐.๖๐	มากที่สุด
๔	มีการให้บริการเป็นไป ตามลำดับก่อน-หลังอย่าง ยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	๔๖	๔๐	๕	๐	๐	๔.๔๕	๐.๖๐	มากที่สุด
๕	การรับบริการแต่ละ ขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	๔๒	๔๔	๕	๐	๐	๔.๔๑	๐.๖๐	มากที่สุด
๖	มีคำแนะนำ/เอกสาร/ เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจนและเหมาะสม	๔๒	๔๖	๓	๐	๐	๔.๔๓	๐.๕๖	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๕๒	๐.๕๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการงานด้านสวัสดิการทางสังคม (เบี้ยยังชีพ) อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๕๒ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๗

ตารางที่ ๔.๑๕ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
		๕ มากที่สุด	๔ มาก	๓ ปานกลาง	๒ น้อย	๑ น้อยที่สุด			
๑	มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และเว็บไซต์	๕๑	๔๐	๐	๐	๐	๔.๕๖	๐.๕๐	มากที่สุด
๒	มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ เช่น แจกรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว	๕๔	๓๗	๐	๐	๐	๔.๕๙	๐.๔๙	มากที่สุด
๓	ในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ มีความสะดวก คล่องตัว	๕๔	๓๕	๒	๐	๐	๔.๕๗	๐.๕๔	มากที่สุด
๔	เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์	๕๕	๓๔	๒	๐	๐	๔.๕๘	๐.๕๔	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๕๘	๐.๕๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการงานด้านสวัสดิการทางการสังคม (เบี้ยยังชีพ) อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๕๘ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๒

ตารางที่ ๔.๑๖ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ พอใจ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีความรู้ ความ สามารถในงานที่ ให้บริการเป็นอย่างดี	๕๓	๓๗	๑	๐	๐	๔.๕๗	๐.๕๒	มากที่สุด
๒	ให้บริการด้วยความยิ้ม แย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีอัธยาศัยดี ให้ คำแนะนำหรือช่วย ตอบข้อซักถามได้เป็น อย่างดี	๕๕	๓๔	๒	๐	๐	๔.๕๘	๐.๕๔	มากที่สุด
๓	ให้บริการด้วยความเอา ใจใส่ กระตือรือร้น มี ความเต็มใจและมี ความพร้อมในการ ให้บริการ	๕๓	๓๖	๒	๐	๐	๔.๕๖	๐.๕๔	มากที่สุด
๔	ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความ เสมอภาค ตามลำดับ ก่อน - หลัง	๕๔	๓๔	๒	๐	๐	๔.๕๔	๐.๖๖	มากที่สุด
๕	มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่	๕๖	๓๓	๑	๐	๐	๔.๕๔	๐.๖๓	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๕๖	๐.๕๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
งานด้านสวัสดิการทางสังคม (เบี้ยยังชีพ) ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๕๖ และค่าส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน ๐.๕๗

ตารางที่ ๔.๑๗ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ ที่	รายการประเมินความพึง พอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงานมี บรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และ สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	๖๒	๒๙	๐	๐	๐	๔.๖๘	๐.๔๗	มากที่สุด
๒	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เหมาะสม สะอาด และ เพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง บริเวณรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ	๖๒	๒๘	๑	๐	๐	๔.๖๗	๐.๕๐	มากที่สุด
๓	การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้าย บอกจุดบริการมีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	๖๑	๒๙	๑	๐	๐	๔.๖๖	๐.๕๐	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๖๗	๐.๔๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๑๗ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
งานด้านสวัสดิการทางสังคม (เบี้ยยังชีพ) อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๗ และค่าส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน ๐.๔๙

ตารางที่ ๔.๑๘ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
๑	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๑	๐.๕๔	มากที่สุด
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๓๓	๐.๖๒	มากที่สุด
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๔	๐.๕๓	มากที่สุด
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๒	๐.๔๕	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		๔.๔๓	๐.๕๔	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๑๘ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๔๓ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๕๔

ตารางที่ ๔.๑๙ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปัญหาภัยแล้ง)

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
๑	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๔	๐.๖๓	มากที่สุด
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๓๒	๐.๖๖	มากที่สุด
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๔๘	๐.๖๑	มากที่สุด
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๙	๐.๔๘	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		๔.๕๑	๐.๖๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๑๙ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปัญหาภัยแล้ง) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๕๑ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๖๐

ตารางที่ ๔.๒๐ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บรายได้

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
๑	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๕	๐.๖๐	มากที่สุด
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๓๘	๐.๕๒	มากที่สุด
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๗	๐.๕๙	มากที่สุด
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๔	๐.๕๒	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		๔.๕๑	๐.๕๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๒๐ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านการจัดเก็บรายได้ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๕๑ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๕๖

ตารางที่ ๔.๒๑ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านสวัสดิการทางสังคม (เบี้ยยังชีพ)

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
๑	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๒	๐.๕๗	มากที่สุด
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๘	๐.๕๒	มากที่สุด
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๖	๐.๕๗	มากที่สุด
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๗	๐.๔๙	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		๔.๕๘	๐.๕๔	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๒๑ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านสวัสดิการทางสังคม (เบี้ยยังชีพ) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๕๘ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๕๔

ตารางที่ ๔.๒๒ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลนาซาว อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน

ข้อ ที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑	งานก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน	๔.๔๓	๘๘.๖๐
๒	งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย(ปัญหาภัยแล้ง)	๔.๕๑	๙๐.๒๐
๓	งานด้านการจัดเก็บรายได้	๔.๕๑	๙๐.๒๐
๔	งานด้านสวัสดิการทางสังคม (เบี้ยยังชีพ)	๔.๕๘	๙๑.๖๐
เฉลี่ยรวม		๔.๕๑	๙๐.๑๕
คะแนนที่ได้			๙

จากตารางที่ ๔.๒๒ พบว่า ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาซาว อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน เท่ากับร้อยละ ๙๐.๑๕ ค่าคะแนนที่ได้รับคือ ๙ คะแนน

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาซาว อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการเพิ่มเติมสรุปได้ดังนี้

๓.๑ ข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการ คือ การให้บริการในงานก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปัญหาภัยแล้ง) งานด้านการจัดรายได้ และงานด้านสวัสดิการทางสังคม (เบี้ยยังชีพ) ในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ องค์การบริหารส่วนตำบลนาซาว ได้ให้บริการอย่างมีคุณภาพโดยได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการในระดับความพึงพอใจมากที่สุด งานบริการทั้ง ๔ ด้านนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลนาซาวควรรักษามาตรฐานที่ดีในการให้บริการและหาแนวทางปรับปรุงในส่วนที่บกพร่องเพื่อส่งเสริมการบริการที่ดีต่อไป

บทที่ ๕

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาว อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโดยตรง มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๖๐ คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการศึกษา คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการศึกษา

๑.ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ พบว่าเพศชายเข้ารับบริการมากกว่าเพศหญิง คิดเป็น ร้อยละ ๕๖.๓๙ โดยมีอายุ ๕๐ ปีขึ้นไป เข้ารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๖ มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ ประชาชนในพื้นที่ส่วนใหญ่มีการประกอบอาชีพเกษตรกรรม/ประมง สูงสุด คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๗๘ และงานที่ผู้รับบริการติดต่อเข้ารับบริการมากที่สุด คืองานด้านจัดเก็บรายได้ คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๓๙ และความถี่ในการเข้ารับบริการที่พบมากที่สุด เฉลี่ยต่อปี พบว่า เข้ารับบริการน้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๗๘

๒. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาว อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน เท่ากับร้อยละ ๙๐.๒๐ ค่าคะแนนที่ได้รับคือ ๙ คะแนน แยกพิจารณาเป็นรายงานบริการ ๔ ด้าน ได้ดังนี้

๒.๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๔๓ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๕๐

๒.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปัญหาภัยแล้ง) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๕๑ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๖๐

๒.๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านการจัดเก็บรายได้ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๕๑ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๕๖

๒.๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านสวัสดิการทางสังคม (เบี้ยยังชีพ) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๕๘ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๕๔

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาขาว อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการเพิ่มเติมสรุปได้ดังนี้

ข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการ คือ การให้บริการในงานด้านก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ภัยแล้ง) งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ และงานสวัสดิการทางสังคม (เบี้ยยังชีพ) ในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ องค์การบริหารส่วนตำบลนาขาว ได้ให้บริการอย่างมีคุณภาพโดยได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการในระดับความพึงพอใจมากที่สุด งานบริการทั้ง ๔ ด้านนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลนาขาว ควรรักษามาตรฐานที่ดีในการให้บริการและหาแนวทางปรับปรุงในส่วนที่บกพร่องเพื่อส่งเสริมการบริการที่ดีต่อไป

ภาคผนวก



แบบสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาขาว อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน
ประจำปีงบประมาณ 2563

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 30 ปี ☐ 30-39 ปี
☐ 40-49 ปี ☐ 50 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ พนักงานบริษัท
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ อื่นๆ ระบุ
5. งานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ (เลือก 1 ข้อ)
☐ 1. งานก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน
☐ 2. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปัญหาภัยแล้ง)
☐ 3. งานจัดเก็บรายได้
☐ 4. งานสวัสดิการทางสังคม (เบี้ยยังชีพ)
6. ท่านไปขอรับบริการ โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี
☐ น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี ☐ 3 - 5 ครั้งต่อปี ☐ มากกว่า 5 ครั้งต่อปี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

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

ข้อความ		ระดับความพึงพอใจ				
ด้านขั้นตอนการให้บริการ		5	4	3	2	1
1. มีการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน						
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย						
3. มีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน						
4. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม						
5. การรับบริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวกรวดเร็ว						
6. มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจนและเหมาะสม						
ด้านช่องทางการให้บริการ		5	4	3	2	1
7. มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และเว็บไซต์						
8. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว						
9. ในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ มีความสะดวกคล่องตัว						
10. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		5	4	3	2	1
11. มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี						
12. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีอัธยาศัยดี ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี						
13. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ						
14. ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน - หลัง						
15. มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		5	4	3	2	1
16. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ						
17. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งบริเวณรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ						
18. การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย						

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

รูปภาพประกอบ การลงพื้นที่สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาซาว อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน





