

รายงานฉบับสมบูรณ์

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากองค์การบริหารส่วนตำบลลิ้มชัน
อำเภอเหนือคลอง จังหวัดกระบี่



ปีงบประมาณ 2567



โดย คณะเทคโนโลยีการจัดการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
วิทยาเขตนครศรีธรรมราช (ไสใหญ่)

องค์การบริหารส่วนตำบลลิ่งชั้น

รายงานฉบับสมบูรณ์

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากองค์การบริหารส่วนตำบลลิ่งชั้น
อำเภอเหนือคลอง จังหวัดกระบี่
ประจำปีงบประมาณ 2567

โดย คณะเทคโนโลยีการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
วิทยาเขตนครศรีธรรมราช (ไสใหญ่)



การประเมินความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการจาก อบต.ตลิ่งชัน
อ.เหนือคลอง จ.กระบี่
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเหนือคลอง จังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ 2567 จัดทำขึ้นตามนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเหนือคลอง จังหวัดกระบี่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ประเมินคุณภาพการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับพระราชบัญญัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนอย่างแท้จริง

คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช (สไใหญ่) ซึ่งเป็นผู้ประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ ขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาตอบคำถามและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในครั้งนี้ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ซึ่งคณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการสำรวจจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลต่อไป

คณะผู้จัดทำ
สิงหาคม 2567

สารบัญ

หน้า

บทที่ 1 บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการสำรวจ	2
ขอบเขตของการสำรวจ	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4

บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม

ความหมาย และหน้าที่ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	5
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลลิงชัน	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการสำรวจ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	30
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	31
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	32
การวิเคราะห์ข้อมูล	32

บทที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	34
ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการจากตำบลลิงชัน	36
ความพึงพอใจต่องานบริการงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	37
ความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	45
ความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	53
ความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านการศึกษา	61
ความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	69
ความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี	77
ความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	85
ความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านสาธารณสุข	93
ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อการรับบริการจากงานต่าง ๆ	101
ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากประชาชนผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ	102

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	
สรุปผล	103
ข้อเสนอแนะ	106
ข้อเสนอแนะจากการประเมิน	107
บรรณานุกรม	108
ภาคผนวก	113
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	114
ภาคผนวก ข รายนามคณะผู้ดำเนินโครงการ	125

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
ตารางที่ 2.1 จำนวนประชากรในตำบลตลิ่งชัน จำแนกตามหมู่บ้าน	9
ตารางที่ 3.1 สรุปจำนวนตัวอย่าง	31
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	34
ตารางที่ 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการจากตำบลตลิ่งชัน	36
ความพึงพอใจต่องานบริการงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	
ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	38
ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	39
ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	40
ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	41
ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน	42
ความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	
ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	46
ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	47
ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	48
ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	49
ตารางที่ 4.12 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน	50
ความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	
ตารางที่ 4.13 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	53
ตารางที่ 4.14 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	54
ตารางที่ 4.15 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	55
ตารางที่ 4.16 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	56
ตารางที่ 4.17 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน	57

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
ความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านการศึกษา	
ตารางที่ 4.18 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	62
ตารางที่ 4.19 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	63
ตารางที่ 4.20 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	64
ตารางที่ 4.21 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	65
ตารางที่ 4.22 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน	66
ความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	
ตารางที่ 4.23 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	70
ตารางที่ 4.24 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	71
ตารางที่ 4.25 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	72
ตารางที่ 4.26 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	73
ตารางที่ 4.27 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน	74
ความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี	
ตารางที่ 4.28 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	78
ตารางที่ 4.29 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	79
ตารางที่ 4.30 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	80
ตารางที่ 4.31 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	81
ตารางที่ 4.32 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน	82
ความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	
ตารางที่ 4.33 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	86
ตารางที่ 4.34 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	87
ตารางที่ 4.35 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	88
ตารางที่ 4.36 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	89
ตารางที่ 4.37 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน	90

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
ความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านสาธารณสุข	
ตารางที่ 4.38 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	94
ตารางที่ 4.39 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	95
ตารางที่ 4.40 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96
ตารางที่ 4.41 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	97
ตารางที่ 4.42 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน	98

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
ภาพประกอบที่ 1 แสดงองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ	16

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

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

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

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

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

วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ ตามที่ ก.พ.ร. กำหนด ได้แก่
 - 1.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
 - 1.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
 - 1.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - 1.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ประชาชนมีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล ลี้ซังอำเภอนือคลอง จังหวัดกระบี่

ขอบเขตของการสำรวจ

1. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567 องค์การบริหารส่วนตำบลลิ้นช้าง อำเภอเหนือคลอง จังหวัดกระบี่ ใช้แบบสำรวจความพึงพอใจ ซึ่งมุ่งศึกษาขอบเขตเนื้อหา ดังนี้

1.1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลิ้นช้าง ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับ

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

1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลิ้นช้าง

1.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 8 งาน ได้แก่

- 1) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- 4) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา
- 5) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 6) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี
- 7) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 8) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

1.4 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ประชาชนมีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลลิ้นช้าง อำเภอเหนือคลอง จังหวัดกระบี่

2. ศึกษาโดยการสอบถามผู้ที่เคยใช้บริการด้านต่าง ๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลลิ้นช้าง ที่มีครัวเรือนหรือสถานที่ทำงานตั้งอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลิ้นช้าง

3. ขอบเขตประชากร ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ประกอบด้วย

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

4. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ตลิ่งชัน อำเภอเหนือคลอง จังหวัดกระบี่ เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้กำหนดขนาดตัวอย่างในกรณีทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ตามวิธีของยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 P.125) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับ การตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็เกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น
2. การบริการ หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่องค์การบริหารส่วนตำบลตั้งขึ้น ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ
3. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเหนือคลอง จังหวัดกระบี่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบสภาพทั่วไปและการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเหนือคลอง จังหวัดกระบี่
2. ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเหนือคลอง จังหวัดกระบี่
3. ใช้ประเมินประสิทธิภาพในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเหนือคลอง จังหวัดกระบี่

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนวรรณกรรมในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล ตลิ่งชัน อำเภอเหนือคลอง จังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ 2567 ประกอบด้วยหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ความหมาย และหน้าที่ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมาย และหน้าที่ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นองค์กรภาครัฐที่จัดตั้งตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) อันเป็นหลักการที่รัฐบาลมอบอำนาจการปกครองบางส่วนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่นของตน โดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบุคลากร งบประมาณและมีอำนาจอิสระในการบริหารจัดการ ทั้งในด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ การวางระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ การจัดทำบริการและสวัสดิการสังคม ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาล (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2559)

1.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น คือ การที่รัฐบาลให้อำนาจแก่การปกครองส่วนท้องถิ่นในการตัดสินใจและบริหารงานได้อย่างอิสระ แต่ต้องอยู่ภายใต้กฎหมายรัฐธรรมนูญ โดยที่รัฐบาลจะคอยติดตามผลงานความคืบหน้าอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบการบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์กรมีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเป็นผู้เลือกตั้งขึ้นมาเป็นบางส่วนหรือทั้งหมดโดยให้ประชาชนปกครองกันเอง มี 4 รูปแบบ คือ

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) มีโครงสร้างบริหาร คือ สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยมี ผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นผู้กำกับดูแล
2. เทศบาล มีโครงสร้างบริหาร คือ สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นผู้กำกับดูแล
3. องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) มีโครงสร้างบริหาร คือ สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมี นายอำเภอเป็นผู้กำกับดูแล
4. การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ที่มีฐานะเป็นทบวงการเมืองและนิติบุคคล มี 2 แห่งคือกรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

4.1. กรุงเทพมหานคร มีโครงสร้างบริหารคือผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สภากรุงเทพ มหานครและสภาเขต

4.2 เมืองพัทยา มีโครงสร้างบริหารคือ สภาเมืองพัทยา นายกเมืองพัทยา ปัจจุบันรูปแบบการปกครองท้องถิ่นของไทยทุกรูปแบบ ใช้การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรงทั้งสิ้น

1.2 หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 มาตรา 50 และมาตรา 51

มาตรา 50 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายเทศบาลตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ให้มีและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำ
3. รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินแลที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่ง

ปฏิกูล

4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
9. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

มาตรา 51 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายเทศบาลอาจทำกิจการใดใด ในเขตเทศบาล ดังนี้

1. ให้มีน้ำสะอาด หรือ การประปา
2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์
3. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
4. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
6. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
7. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
8. เทศพาณิชย์

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 มาตรา 16 มีดังนี้

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบกทางน้ำ และทางระบายน้ำ (มาตรา 16 (2) มาตรา 50 (2) และมาตรา 51 (8))

2. การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่นๆ (มาตรา 16 (4) และมาตรา 51 (1) , (7))
3. การสาธารณสุขการ (มาตรา 16 (5) และมาตรา 51 (3) , (4))
4. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร (มาตรา 16 (26))
5. การควบคุมอาคาร (มาตรา 16 (28))

ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ(มาตรา16(3) และมาตรา 51(3))

2. การจัดการศึกษา (มาตรา 16 (9) และมาตรา 50 (6))
3. การส่งเสริมกีฬา (มาตรา 16 (14))

4. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง (มาตรา 16 (17))
 5. การกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย (มาตรา 16 (18) และมาตรา 50 (3))
 6. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการพยาบาล (มาตรา 16 (19))
 7. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ (มาตรา 16 (21))
 8. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ (มาตรา 16 (22) และมาตรา 51 (2))
 9. การป้องกันและระงับโรคติดต่อ (มาตรา 50 (4))
 10. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนไข้ (มาตรา 51 (6))
- ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้
1. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส และผู้พิการ (มาตรา 16 (10) และมาตรา 50 (7))
 2. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย (มาตรา 16 (12))
 3. การจัดให้มีและควบคุมสุสาน และฌาปนสถาน (มาตรา 16 (20) และมาตรา 51 (4))
 4. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณะอื่นๆ (มาตรา 16 (24))
 5. การผังเมือง (มาตรา 16 (27))
 7. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (มาตรา 16 (29) และมาตรา 50 (5))
 8. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (มาตรา 16 (29) และมาตรา 50 (1))
- ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้
1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง (มาตรา 16 (1))
 2. การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ (มาตรา 16 (6))
 3. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน (มาตรา 16 (7))
 4. การส่งเสริมการท่องเที่ยว (มาตรา 16 (8))
 5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร (มาตรา 51 (5))
 6. เทศพาณิชย์ (มาตรา 51 (9))
- ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้
- การจัดการ การบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (มาตรา 16 (24))
- ด้านการศึกษา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้
- บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น (มาตรา 16 (11) และมาตรา 50 (8))
- ด้านการบริหารจัดการและการสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้
1. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน (มาตรา 16 (15))
 2. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น (มาตรา 16 (16))

2. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลลิ่งชัน

1.1 ที่ตั้งและอาณาเขต

องค์การบริหารส่วนตำบลลิ่งชัน ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 ตำบลลิ่งชัน อำเภอเหนือคลอง จังหวัดกระบี่ โดยตั้งอยู่บริเวณทิศตะวันตกเฉียงใต้ติดชายฝั่งทะเลอันดามันของอำเภอเหนือคลอง มีทะเลล้อมรอบ มีระยะห่างจากที่ว่าการอำเภอเหนือคลอง ประมาณ 40 กิโลเมตร มีอาณาเขตดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ ตำบลคลองเขม่า และตำบลคลองประสงค์ อำเภอเมือง
ทิศใต้	ติดต่อกับ ตำบลเกาะศรีบอยา
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ ตำบลคลองขนาน
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ ทะเลอันดามัน

1.2 พื้นที่

ตำบลลิ่งชัน อำเภอเหนือคลอง จังหวัดกระบี่ มีพื้นที่ทั้งหมด 26 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 16,250 ไร่

1.3 ภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่โดยทั่วไปของพื้นที่ตำบลลิ่งชัน มีพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบ ดินปนทราย ทางตะวันออกจะมีภูเขาหินปูนสูงสลับต่ำด้านตะวันตกเป็นหาดทรายติดต่อกับทะเลอันดามัน มีความยาว 13 กิโลเมตร

1.4 สภาพภูมิอากาศ

สภาพอากาศโดยทั่วไปของตำบลลิ่งชัน ได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ตะวันออกเฉียงเหนือมีเพียง 2 ฤดู คือ ฤดูร้อน ระหว่างเดือน มกราคม - พฤษภาคม และฤดูฝนระหว่างเดือน มิถุนายน - ธันวาคม ในช่วงฤดูร้อนจะร้อนจัด เนื่องจากพื้นดินเป็นดินร่วนปนทราย

1.5 ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินส่วนใหญ่เป็นดินร่วนปนทราย การใช้พื้นที่ปัจจุบันยังคงมีแนวโน้มการใช้ประโยชน์ที่ดินด้านการเกษตรและประมงเป็นหลัก โดยเกษตรกรจะนำไปใช้ปลูกพืชเศรษฐกิจที่สำคัญ เช่น ปาล์มน้ำมัน ยางพาราและทำการเกษตรอื่นๆ เช่น ปลูกผักสวนครัว ในด้านการประมงใช้พื้นที่ในการเลี้ยงปลากระชัง

1.6 ลักษณะของแหล่งน้ำ

แหล่งน้ำในพื้นที่ตำบลลิ่งชัน ส่วนใหญ่จะเป็น ห้วย หนอง คลอง บึง และบ่อบาดาล ซึ่งแบ่งตามประเภทต่างๆ ได้ดังนี้

ห้วย / หนอง / คลอง / บึง	จำนวน 7 แห่ง/สาย
บ่อบาดาลสาธารณะ	จำนวน 5 แห่ง
บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	จำนวน 3 แห่ง
บ่อน้ำตื้น	จำนวน 200 แห่ง

1.7 ลักษณะของไม้และป่าไม้

พื้นที่ป่าไม้ส่วนใหญ่เป็นป่าชายเลน ไม้ที่สำคัญ คือ ไม้โกงกางและไม้เบญจพรรณ

1.8 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากรและครัวเรือน

ตำบลตลิ่งชัน มีจำนวนประชากร พ.ศ.2567 รวมทั้งหมด 6,163 คน แบ่งเป็นเพศชาย 3,071 คน เพศหญิง 3,092 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 1,809 ครัวเรือน จำแนกเป็นหมู่บ้าน ดังนี้

ตาราง 2.1 แสดงจำนวนประชากร ตำบลตลิ่งชัน จำแนกตามหมู่บ้าน

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร		รวม	จำนวนครัวเรือน
	ชาย	หญิง		
หมู่ที่ 1 คลองรั้ว	590	548	1,138	350
หมู่ที่ 2 ตลิ่งชัน	341	352	693	271
หมู่ที่ 3 คลองยวน	575	607	1,182	352
หมู่ที่ 4 หาดยาว	411	435	846	325
หมู่ที่ 5 ปากหრა	509	500	1,009	220
หมู่ที่ 6 หลิ่งดา	645	650	1,295	291
รวม	3,071	3,092	6,163	1,809

(ข้อมูล เดือนธันวาคม 2566, ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง)

1.9 ด้านสาธารณสุข

ในพื้นที่ตำบลตลิ่งชัน มีสถานบริการสาธารณสุขของรัฐ ประกอบด้วย โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 2 แห่ง คือ

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตลิ่งชัน ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2 ตำบลตลิ่งชัน
2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพบ้านคลองยวน ตั้งอยู่ หมู่ที่ 3 ตำบลตลิ่งชัน

1.10 ด้านอาชญากรรม

ในพื้นที่ตำบลตลิ่งชัน ไม่มีการเกิดอาชญากรรมที่ปรากฏเด่นชัด

1.11 ยาเสพติด

กลุ่มผู้เกี่ยวข้องส่วนใหญ่จะอยู่ในกลุ่มเยาวชนที่มีอายุ 15 - 25 ปีกลุ่มเสี่ยงยาเสพติดจะอยู่ในช่วงเยาวชน ซึ่งมีจำนวนเพิ่มขึ้นตามลำดับ

1.12 การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน มีกองสวัสดิการสังคม ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบด้านการสังคมสงเคราะห์ ซึ่งมีหน้าที่ ในการประสานงานนโยบายและพัฒนาด้านสังคมในระดับพื้นที่ มีส่วนเกี่ยวข้องกับ กลไกภาคีหลายภาคส่วน ทั้งหน่วยงานภาครัฐ องค์กรพัฒนาเอกชน องค์กรภาคประชาชน และมุ่งสร้างความมั่นคงของมนุษย์กับกลุ่มเป้าหมายทั้ง 6 กลุ่ม ได้แก่ เด็ก เยาวชน สตรีและครอบครัว ผู้สูงอายุคนพิการ แลผู้ด้อยโอกาส เพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชนกลุ่มดังกล่าวในพื้นที่

1.13 การคมนาคมขนส่ง

ถนนสายหลัก 4 สาย ได้แก่

1. ถนนสายเหนือคลอง-แหลมกรวด
2. ถนนสายหาดยาว – คลองขนาน
3. ถนนสายหาดยาว - คลองรั้ว
4. ถนนสายคลองยวน - คลองรั้ว

ถนนในพื้นที่ ประกอบด้วย

1. ถนนลาดยาง จำนวน 8 สาย
2. ถนนคอนกรีต จำนวน 27 สาย
3. ถนนลูกรัง จำนวน 50 สาย

ท่าเรือ 6 แห่ง

- | | |
|----------------------|------------------------|
| 1. ท่าเรือแหลมหิน | หมู่ที่ 1 ตำบลลิ้นช้าง |
| 2. ท่าเรือท่าแหลมดิน | หมู่ที่ 2 ตำบลลิ้นช้าง |
| 3. ท่าเรือวันแม่ | หมู่ที่ 3 ตำบลลิ้นช้าง |
| 4. ท่าเรือท่าวังไทร | หมู่ที่ 3 ตำบลลิ้นช้าง |
| 5. ท่าเรือท่าแดง | หมู่ที่ 3 ตำบลลิ้นช้าง |
| 6. ท่าเรือท่าพานัน | หมู่ที่ 5 ตำบลลิ้นช้าง |

1.14 การไฟฟ้าและประปา

ประชาชนในตำบลลิ้นช้างมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน

ครัวเรือนมีน้ำประปาใช้ จำนวน 1,587 ครัวเรือน

ครัวเรือนที่ไม่มีน้ำประปาใช้ จำนวน 50 ครัวเรือน

1.15 การเกษตร

ประชากรในพื้นที่ตำบลลิ้นช้าง ประกอบอาชีพด้านเกษตรกรรม รองลงมาจากอาชีพประมง พืชเศรษฐกิจที่สำคัญได้แก่ ปาล์มน้ำมัน และยางพารา นอกจากนี้ก็ยังมี การทำ การเกษตรอื่นๆ เช่น การ เลี้ยงสัตว์ การปลูกแตงโม และการปลูกผักสวนครัว

1.16 การประมง

ประชากรในพื้นที่ตำบลลิ้นช้าง ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพประมงเป็นหลัก เนื่องจากมีลักษณะ ภูมิประเทศที่ติดชายฝั่งทะเล รายได้ส่วนใหญ่มาจากการประมง

1.17 การปศุสัตว์

ประชากรในพื้นที่ตำบลลิ้นช้าง มีเกษตรกรที่ประกอบอาชีพทางด้าน ปศุสัตว์ไม่มากนัก ส่วนใหญ่จะ เป็นเกษตรกรรายย่อย สัตว์ที่เลี้ยง ได้แก่ แพะ โคเนื้อ โคพื้นบ้าน กระบือ เป็ดและไก่

1.18 การบริการ

ในพื้นที่ตำบลลิ้นช้าง มีโรงแรมเพื่อให้บริการนักท่องเที่ยว จำนวน 7 โรงแรม ได้แก่

1. โรงแรมกระบี่โบทลาภู
2. โรงแรมหะรินทรา

3. โรงแรมนันทรา
4. โรงแรมกระเป๋ชั้นเซ็ท
5. โรงแรมนันทรา โคโคปีช
6. โรงแรมซีแฮร์ท
7. โรงแรมเดอะบีช

1.19 การท่องเที่ยว

ในพื้นที่ตำบลลิ่งชัน มีแหล่งท่องเที่ยวสำคัญในพื้นที่ ได้แก่

1. หาดยาว เป็นหาดทรายที่มีความยาว 13 กิโลเมตร ติดชายฝั่งทะเลอันดามัน
2. ถ้ำซีคังควา เป็นถ้ำหินงอกหินย้อยมีค้างคาวอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก
3. ภูเขาชวน เป็นภูเขาที่สวยงามและมีถ้ำพระเพชร
4. ป่าชายเลนเหมาะสำหรับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์และการศึกษาเรียนรู้ระบบธรรมชาติที่สมบูรณ์

1.20 การอุตสาหกรรม การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

ในพื้นที่ตำบลลิ่งชัน มีการจัดทำอุตสาหกรรมขนาดย่อม ได้แก่

1. กระเป๋โบทลากูน ให้บริการเช่าจอตเรือและซ่อมเรือขนาดใหญ่
2. อุตสาหกรรมห้องเย็นถนอมอาหารทะเลเพื่อส่งออก
3. การแปรรูปอาหารทะเล

การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ ในพื้นที่ตำบลลิ่งชัน มีกลุ่มอาชีพ ได้แก่

1. กลุ่มผลิตภัณฑ์เครื่องแกง
2. กลุ่มต่อเรือหัวโทง
3. กลุ่มเม็ดมะม่วงหิมพานต์

1.21 ประเพณีและงานประจำปี

ในพื้นที่ตำบลลิ่งชัน มีประเพณีและจัดงานประจำปี ดังนี้

1. ประเพณีการถือศีลอด ของผู้นับถือศาสนาอิสลาม
2. งานตลิ่งชันเบิกฟ้าอันดาลา ซึ่งเป็นงานประจำปีขององค์การบริหารส่วนตำบลลิ่งชัน
3. งานเมาลิดกลางอำเภอเหนือคลอง ถือเป็นงานสำคัญประจำปีชาวมุสลิมในพื้นที่อำเภอเหนือคลอง

เหนือคลอง ได้รับการสนับสนุนจากอปท. ภายในอำเภอเหนือคลอง

1.22 ภูมิปัญญาท้องถิ่นและภาษาถิ่น

ในพื้นที่ตำบลลิ่งชัน มีภูมิปัญญาท้องถิ่น คือ การต่อเรือหัวโทงซึ่งมีขนาดจริง และการต่อเรือหัวโทงจำลอง ซึ่งเรือหัวโทงเป็นสัญลักษณ์และเอกลักษณ์ของชาวตำบลลิ่งชัน และใช้ภาษาถิ่น คือภาษาท้องถิ่นได้

1.23 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ในพื้นที่ตำบลลิ่งชัน มีสินค้าพื้นเมือง ได้แก่ ผลิตภัณฑ์จากเม็ดมะม่วงหิมพานต์ และผลิตภัณฑ์แปรรูปจากอาหารทะเล สำหรับของที่ระลึก ได้แก่ เรือหัวโทงจำลอง

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ดังนี้

โวลแมน (Wolman) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ

วรูม (Vroom) ได้กล่าวว่า ทักษะและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่ง สามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ

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

โทมัส และ เอิร์ล (Thomas&Earl) ได้ให้แนวคิดความพึงพอใจว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ตีเลิศ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่า และควรให้ความสนใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการด้านสุขภาพ ผู้บริหารขององค์กรจึงต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและให้ผลดีอย่างต่อเนื่อง

ฮินชอว์ และ แอทวูด (Hinshaw and Atwood) ได้ให้แนวคิดว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการ และจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ด้วย และเป็นระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการในอุดมคติกับการรับรู้ของผู้มารับบริการที่ได้รับตามความเป็นจริง

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553: 25) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้ผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่น และมีขวัญกำลังใจที่จะทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ (2555:12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นภาวะการณ์ที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้จากสิ่งที่ได้รับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น

ศราวณี แดงไสว. (2556) กล่าวว่าโดยทั่วไปการประเมินความพึงพอใจมี 2 ด้านคือความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งในด้านนี้เป็นความคิด ทักษะที่ไม่สามารถมองเห็นได้ อยู่ในรูปของนามธรรม การที่จะวัดว่าผู้บริโภคมองมีความพึงพอใจหรือไม่นั้น สามารถวัดได้โดยให้พวกเขาแสดงความคิดเห็น ความคิดเห็นเหล่านั้นต้องตรงกับสิ่งที่พวกเขารู้สึกจริง จึงจะสามารถวัดเป็นความรู้สึกพึงพอใจได้

ณิรุษ นรินทร์ (2557: 13) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจ ชอบใจ สนใจ มีเจตคติที่ดี และมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงาน โดยมีองค์ประกอบและ สิ่งจูงใจ ในด้านต่างๆ ของหน่วยงาน และผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการของเขา เมื่อบุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการทำงาน จะมีผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ เต็ม

กำลังความสามารถ จะส่งผลให้การบริหารงานของหน่วยงาน หรือองค์การได้ผลตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของหน่วยงานหรือองค์การ

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

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่ 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 ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้ได้รับการตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

- 2.2 ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็就会有ความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกัน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงานและสถานะทางสังคม

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

- 2.4 ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรือต้องการที่จะให้บุคคลยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบ ในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

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

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

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 ความต้องการสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วไม่ได้รับการตอบสนอง ความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคนก็จะเกิดขึ้น และต้องพยายามแสวงหาให้ได้ เว้นแต่จะมีอุปสรรคแล้วทำให้เกิดความท้อถอยต่ออุปสรรคนั้น ตัวอย่างเช่น เมื่อคนได้รับการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็ต้องการจะได้รับการตอบสนองอีกในระดับที่สูงกว่า แต่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรค ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ หรือไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดแสวงหา ท้อถอยและจะยอมรับสภาพไม่มีการดิ้นรนอีกต่อไปในทิศทางตรงกันข้าม ถ้าความต้องการในระดับต่ำกว่าในแต่ละระดับได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ คนก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปอีก จนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการระดับสูงสุดคือ การได้รับความสำเร็จในชีวิต ทฤษฎีความพึงพอใจของ Shelly ซึ่งเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะตกอยู่ในกลุ่มความรู้สึกสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ (สุรเชษฐ ปิตะวาสนา:2544)

อัลเดอเฟอ (Alderfer) ได้ขยายทฤษฎีมาสโลว์โดยพิจารณาถึงวิธีการที่บุคคลมีปฏิกิริยาเมื่อเขาสามารถและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตน โดยพัฒนาหลักความก้าวหน้าในความพึงพอใจ (Satisfaction-progression principle) เพื่ออธิบายถึงวิธีการที่บุคคลมีความก้าวหน้ากับลำดับขั้นความต้องการเมื่อตอบสนองความต้องการในระดับที่ต่ำกว่าได้ และในทางตรงกันข้ามของการถดถอย-ความตึงเครียด (Frustration – regression principle) เพื่ออธิบายว่า เมื่อบุคคลที่ยังมีความตึงเครียดในการพยายามที่จะตอบสนองในระดับต่ำกว่าทฤษฎี ERG ระบุว่า บุคคลสามารถเปลี่ยนไปในระดับสูงขึ้นและต่ำลงของระดับความต้องการ ขึ้นกับว่าเขาสามารถตอบสนองความต้องการในระดับต่ำลงหรือความต้องการในระดับสูงขึ้นได้หรือไม่ (จิราพร วีระหงส์ : 2548)

ความพึงพอใจและแนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการ จำเป็นจะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน
3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ
4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน
5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจในต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล 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 จึงทำให้เกิดการประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้น-ลงตลอดเวลา ส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

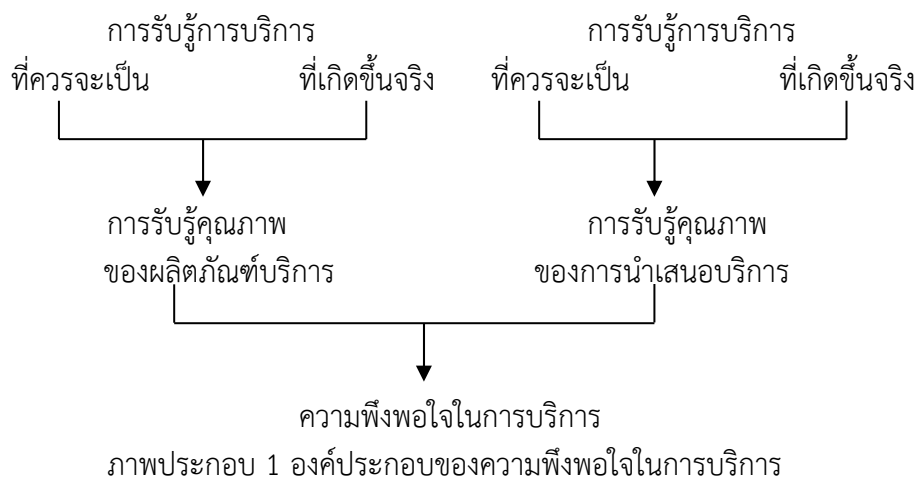
3.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

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

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณลักษณะบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นอย่างน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ายที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภทซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ
2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมอย่างน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความ

สะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

จะเห็นว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการและกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น ก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม สิ่งที่ได้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้ จึงสามารถแสดงเป็นภาพองค์ประกอบของความ พึงพอใจในการบริการได้ดังนี้



ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไป ทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช หน่วยที่ 8-15,2545: 40-41)

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และการนำเสนอการบริการ โดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการ ได้แก่

1. ผลิตภัณฑ์บริการ ในการนำเสนอบริการ จะต้องมียุติภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพ และระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้ผู้รับบริการเห็นถึงความเอาใจใส่ และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ
2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการบริการเปรียบเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการ ค่าบริการจะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายและเจตคติต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการอีกด้วย

3. สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการ สามารถเข้าถึงได้ โดยสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

5. ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการ จะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัว สร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรผู้ให้บริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

7. กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถและความสามารถในการสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามารวมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

3.3 การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจ เป็นการวัดความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในลักษณะหนึ่งลักษณะใด การที่เราจะทราบว่าบุคคลนั้นมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออก ที่ค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจได้โดยตรง การที่จะวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงจะสามารถวัดความพึงพอใจที่แท้จริงได้ มีนักวิชาการ ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจไว้หลายท่าน ดังนี้

Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988 (อ้างในปราณี เอี่ยมละออภักดี, 2550) ได้กล่าวถึงการวัดคุณภาพบริการ (SERVQUAL) ในกระบวนการของการให้บริการสิ่งที่ธุรกิจคาดหวัง คือ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการที่ได้รับ ดังนั้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพของการบริการ ธุรกิจสามารถพิจารณาตัวชี้วัดคุณภาพของบริการ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1) ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความสามารถ ทักษะ และความรู้ของผู้ให้บริการ และสามารถใช้อย่างเหล่านั้นในการดำเนินการด้านบริการ

2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสม่ำเสมอในการบริการได้อย่างถูกต้องเป็นที่น่าเชื่อถือหรือเป็นที่ไว้วางใจของผู้รับบริการ

3) การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมที่จะให้บริการเพื่อเป็นการตอบสนองลูกค้าได้ตรงเวลาหรือภายในเวลาที่ลูกค้าต้องการ

4) ความเข้าถึงได้ (Accessibility) หมายถึง ผู้รับบริการสามารถที่จะติดต่อกับผู้ให้บริการได้สะดวก

5) ความเข้าใจผู้รับบริการ (Understanding) หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีความเข้าใจ ความต้องการของผู้รับบริการและพร้อมที่จะเสนอตอบความต้องการดังกล่าว

6) การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ผู้รับบริการจะต้องเป็นผู้ฟังถึงปัญหาของผู้รับบริการและมีความสามารถที่จะแจ้งให้เกิดความเข้าใจได้กล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า ผู้ให้บริการ ต้องเข้าใจภาษาของผู้รับบริการเพื่อจะได้สื่อสารระหว่างกันได้เข้าใจและเกิดความพึงพอใจที่จะรับบริการต่อไป

7) ความไว้วางใจ (Creditability) หมายถึง ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ปิดบัง แต่ต้องโปร่งใสตรวจสอบได้

8) ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การให้บริการด้วยความปลอดภัยต่อผู้รับบริการ ทั้งทางด้านกายภาพและการเงิน

9) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) หมายความว่า มารยาทที่ดีงาม ความอ่อนน้อม การพูดจาที่ไพเราะ ความเป็นมิตร และความเอาใจใส่ดูแลเป็นอย่างดีในขณะที่ให้บริการผู้รับ

10) การจับต้องได้ (Tangibility) หมายความว่า เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ บุคลิกภาพและการแสดงออกของผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นต้น

อัจฉรา บุญชุม (2559: 10) ความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ว่าจะเป็นความประทับใจหรือไม่ประทับใจภายหลังจากการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการโดยเปรียบเทียบกับความคาดหวังที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าวความสัมพันธ์

$$\text{ความพึงพอใจลูกค้า} = \text{ความคาดหวัง} - \text{บริการที่ได้รับ}$$

โยธิน แสงดี. (2551: 9). กล่าวว่า มาตรวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยให้กลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบสอบถามที่กำหนด เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ เช่น การบริหารและการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่างๆ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์และวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ผู้ตอบคำถามตอบตามข้อเท็จจริง ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

3. การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้นสามารถกระทำได้หลายวิธี ขึ้นอยู่กับความสะดวก เหมาะสมตลอดจนจุดมุ่งหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพและน่าเชื่อถือได้

สรุปได้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสอง ลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบ ความสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการในด้านความ สะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรม การแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และ ปฏิบัติการตอบสนองการบริการต่อผู้รับบริการ ความ

รับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมาย และการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วย โมตรจิตของการบริการที่แท้จริง

3.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับในการบริการ กับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการในแต่ละสถานการณ์ ของการบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งได้

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีปัจจัยสำคัญๆ ดังนี้

1) ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการ ที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กร บริการในการออกแบบผลลัพธ์ ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึง คุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ ผู้รับบริการยอมรับ หรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ ตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to pay) ของผู้รับบริการทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของ การบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนอาจพิจารณาว่าสินค้าหรือบริการที่มี ราคาสูงเป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ลูกค้าบางคนจะพิจารณาราคาค่าบริการตาม ลักษณะความยากง่ายของการให้บริการ เป็นต้น

3) สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า จึงเป็นเรื่องสำคัญ

4) การส่งเสริมแนะบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการ ตามมาได้

5) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมการบริการ และสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7) กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผล ให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่าง ถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์ อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์กรต่างๆ เป็นต้น

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

4.1 ความหมายของการบริการ

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

จตุรงค์ มหิทธิโชติ (2541:15) ได้ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการตอบสนองความต้องการแก่ผู้ซื้อ ผู้รับ ทั้งเชิงรูปธรรมและนามธรรม การปฏิบัติให้เกิดสมดุลระหว่างการให้และการรับ การแลกเปลี่ยนในส่วนที่ขาดแคลนของแต่ละฝ่าย การใช้ความมีอัธยาศัย ควบคู่ไปกับความสะอาด รวดเร็ว และถูกต้องแก่ผู้รับบริการ การไม่เอาเปรียบและไม่ถือโอกาสแสวงหาประโยชน์จากผู้รับบริการในทุกสถานะ และการเต็มใจปฏิบัติตามเงื่อนไขดังที่สัญญาไว้กับลูกค้า ซึ่งจะชักนำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำอีกในคราวต่อไป

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2542:6) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น

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

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

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2550). ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง ปฏิบัติหรือการกระทำที่ฝ่ายหนึ่ง เสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นสิ่งจับต้องไม่ได้และไม่ทำให้เกิดมีความเป็นเจ้าของแก่บุคคลใดบุคคล หนึ่ง

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2553) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีตัวตน จับต้องไม่ได้ และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการ โดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการ หรือลูกค้า เพื่อใช้บริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือภายใน ระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

สรุปได้ว่า การบริการ เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมที่ปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจให้กับผู้อื่นด้วยความจริงใจและเต็มใจของผู้ให้บริการ

4.2 ความสำคัญของการบริการ

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

1. นโยบายการบริการที่ดี รวมถึง

- ปรัชญาการให้บริการ
- ความมุ่งมั่นที่จะสร้างความพอใจ และความสุขให้แก่ลูกค้า และแฝงไว้ด้วยการให้เกียรติแก่ลูกค้า
- การให้ความสำคัญแก่สถานที่ ห้องน้ำ และบรรยากาศในการต้อนรับลูกค้า รวมทั้งการจัดสถานที่ให้พนักงานได้ทำงานอย่างเป็นสัดส่วนโดยไม่รบกวนลูกค้า

2. ระบบบริการให้บริการที่ดี หมายถึง

- ระบบเกี่ยวกับการวางตัว และกริยาท่าทาง ตลอดจนทัศนคติที่พนักงานพึงมีต่อลูกค้า
- ระบบเกี่ยวกับวิธีการทำงานทุก ๆ อย่าง ไม่ว่าจะเป็นหน้าที่ด้านการต้อนรับ การรักษาความสะอาด การอธิบาย การให้ข้อมูล หรือการตอบคำถามของลูกค้า การจัดแต่งสถานที่การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า ซึ่งจะต้องกำหนดมาตรฐานให้ชัดเจน
- ระบบการให้อำนาจพนักงานในการพิจารณา หรือตัดสินใจในการทำงาน ซึ่งอาจแตกต่างกันไปจากวิธีการทำงานปกติ เพื่อแก้ปัญหาในสถานการณ์พิเศษ ซึ่งอาจจะต้องให้บริการเหนือความคาดหมายของลูกค้า
- ระบบเกี่ยวกับการพูดจาทักทายลูกค้า และการกล่าวคำขอบคุณ เพื่อเป็นการให้เกียรติแก่ลูกค้า ตลอดจนถ้อยคำในระหว่างการให้บริการ
- ระบบเกี่ยวกับการรับฟังความคิดเห็น และสังเกต ความต้องการของลูกค้าทำการเก็บข้อมูลไว้ในคอมพิวเตอร์ เพื่อให้บริการในครั้งต่อไป
- ระบบเกี่ยวกับการวิจัยความคิดเห็นของลูกค้า ที่กระทำสม่ำเสมอ เพื่อใช้ในการปรับปรุงแก้ไข

3. คนให้บริการที่ดี หมายถึง

- การคัดเลือกบุคคลที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสมกับงานบริการ เช่น หน้าตาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีทัศนคติที่ดีต่อการเป็นผู้ให้บริการ
- ระบบการอบรมที่ดีหมายถึง หลักสูตรการฝึกอบรมที่ชี้ให้เห็นถึงบทบาทของผู้ให้บริการที่ชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นใบหน้า ท่าทาง การพูดจาในการให้บริการ
- การฝึกอบรมในห้องเรียน และการฝึกปฏิบัติซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความคุ้นเคยและมีความชำนาญ

สมิต สัจฉกร (2546:14-15) ได้กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะการบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากการบริการทั้งในภาครัฐราชการ และภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเอง คือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา เป็นความจริงว่าเราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์การ การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์การจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งหรือสูญเสียลูกค้าไป

ในการพิจารณาความสำคัญของการบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้าบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
2. ถ้าบริการไม่ดีจะเสียผลอย่างไร

การบริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอัน ได้แก่ ความคิด และความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

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

การบริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบ และไม่พึงพอใจ ดังนี้

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

ที่กล่าวถึงข้างต้นจะเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญ และความเสื่อมอันเป็นผลจากการให้บริการ ที่ดีและไม่ดี ซึ่งเป็นความสำคัญอย่างมากของการบริการ

4.3 หลักการให้บริการ

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

1. การปฏิบัติตน

- 1.1 การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพและเป็นที่ประทับใจแก่ผู้พบเห็น และ
ติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีมีจำเป็นต้องเป็นผู้มีรูปร่างและหน้าตาดี
- 1.2 การรักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้
 - เวลามาและกลับ ตามเวลาราชการ ไม่มาทำงานสายและกลับก่อน
 - การพักกลางวัน เป็นไปตามระเบียบของราชการ
 - ไม่ผิดนัด
- 1.3 หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง การแสดงความฉุนเฉียวกับผู้ที่มาติดต่อราชการ
- 1.4 มีมารยาทในการให้บริการแก่ผู้มาติดต่องาน

2. การปฏิบัติงาน

- 2.1 การจัดสำนักงาน ควรดำเนินการดังนี้
 - งานบริการประชาชนควรตั้งอยู่ในส่วนล่างของอาคาร และใกล้ทางเข้า-ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนที่ไปติดต่อ
 - มีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ตั้งอยู่ที่บังประตู หน้าต่าง
 - การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงาน ตามลำดับ เป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา
 - การตั้งตู้เอกสาร จะต้องไม่เกะกะ และมีที่วางพอที่จะเปิดตู้ให้ได้สะดวก และควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง
 - สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม
 - สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควร และควรจัดที่สำหรับผู้มาติดต่อ พร้อมทั้งจัดที่นั่งรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะ
 - ห้องน้ำสะอาด
- 2.2 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้
 - อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกัน ควรอยู่ใกล้ชิดกัน หรือเกี่ยวข้องกัน ใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
 - ต้องเพียงพอ เบิกจ่ายได้สะดวก
 - ควรเขียนตัวอย่าง คำร้อง แบบพิมพ์ต่าง ๆ ติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชนพร้อมปากกา
- 2.3 วิธีปฏิบัติงาน
 - ศึกษาหาความรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ความสามารถเป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการประชาชนของทางราชการจะบกพร่องขาดประสิทธิภาพถ้าข้าราชการขาดความรู้ ความสามารถ ในการทำงานในหน้าที่ ดังนั้น จึงสามารถพิจารณาเรื่องความรู้ ความสามารถนี้ได้ใน 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 ไม่ให้ประชาชนมีความรู้สึกว่าคุณซักถาม เสมือนเป็นผู้กระทำผิด

3) งานบริการใด ถ้าผู้รับบริการต้องรอรอระหว่างดำเนินการ ควรแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ พร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใด

4) ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้ เพราะถ้าหากข้าราชการคนใดลาหยุดงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใด ข้าราชการคนอื่น สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ งานบริการจะมีความต่อเนื่อง ไม่ต้องสะดุดหยุดลง

2.4 การจัดลำดับก่อนหลัง คนที่มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน

3. คำพูดที่ต้องหลีกเลี่ยงในการทำงาน

การทำงานที่ต้องติดต่อให้บริการประชาชนแต่ละวัน อาจก่อให้เกิดปัญหาทางอารมณ์ ความหงุดหงิด ความเครียด ซึ่งข้าราชการต้องควบคุมความรู้สึกเหล่านี้ ทั้งท่าทาง กิริยาและคำพูด

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

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ทั้งนี้ คือ

1.1 ข้าราชการ มีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มขึ้นก็ต่อเมื่อ ผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะต้องมองว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่หน่วยงานตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการ มักจะเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการดุลยพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการ จึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอนซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจร คือ การมุ่งประโยชน์ของผู้รับบริการ ทั้งผู้มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้

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 ต้องปรับปรุงระเบียบปฏิบัติให้เอื้ออำนวยต่อการบริการ

ประชาชน ลดขั้นตอนหรือยกเลิกระเบียบปฏิบัติที่ทำให้เกิดความล่าช้า

- มีการกระจายอำนาจในการใช้ดุลยพินิจ หรืออนุมัติ หรืออนุญาต โดยมอบอำนาจให้ข้าราชการตำแหน่งรอง ๆ ลงมามีอำนาจอนุมัติได้
- พัฒนาระบบการหรือระบบการให้บริการ เช่นการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย อาจเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือเทคนิคการบริการอื่น ๆ

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

กฤตธ ธนาพงศ์ธร (2530:303-304) ยังได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่เหมาะสมไว้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่จะจัดให้นั้น ต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลากรผู้ใด หรือกลุ่มใดโดยเฉพาะเท่านั้น ทั้งนี้เพราะถ้าหากกระทำเช่นนั้นแล้ว จะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการและไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้ประโยชน์และการบริการนั้น จะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพึงพอใจของผู้บริหาร

3. หลักความสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร กล่าวคือ ประเภทของประโยชน์และบริการที่จะจัดให้นั้น ต้องตอบสนองตรงกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มิใช่ตรงตามความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์กรเพียงบางคนเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ ก่อนที่จะจัดประโยชน์และบริการ ใด ๆ จึงควรมีการสำรวจหาความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรในองค์การเสียก่อน

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

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

6. หลักความสะดวกในการปฏิบัติ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการใด ๆ ที่จะจัดให้มีขึ้นนั้น จะต้องสามารถนำเอาไปใช้ปฏิบัติได้โดยง่าย สะดวก และสิ้นเปลืองทรัพยากรต่าง ๆ ไม่มากนัก ทั้งไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากแก่บุคลากรขององค์การที่จะได้รับประโยชน์และบริการนั้น ๆ อีกด้วย เช่น กำหนดเงื่อนไขให้ผู้ที่จะขอรับประโยชน์หรือบริการต้องเสียเงินค่าธรรมเนียมหรือออกเงินสมทบส่วนหนึ่ง เป็นต้น

4.4 คุณภาพการบริการ

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

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) หมายถึง บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา และสถานที่ให้แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องรอนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมอันแสดงถึงความสามารถเข้าถึง
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง มีการบริการอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถ
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) หมายถึง บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเองและมีวิจรรณญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการดีที่สุดให้แก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง บริการที่ต้องปราศจากอันตรายความเสี่ยงและปัญหา
9. การสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible) หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับจะต้องให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) หมายถึง พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

4.5 เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของงานบริการ

นิติพล ภูตะโชติ. (2551). ได้กล่าวถึงหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของงานบริการไว้ดังนี้

- 1) การเข้าถึงลูกค้า (Access) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ลูกค้าสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย ธุรกิจจึงต้องคำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ด้านท่าเลที่ตั้ง สถานที่ติดต่อ เวลา ขั้นตอนของการให้บริการ ที่รวดเร็ว เพื่อไม่ให้ลูกค้าต้องเสียเวลารอนาน เพราะอาจทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเบื่อ และเปลี่ยนไปใช้บริการจากที่อื่น
- 2) ความพึงพอใจของลูกค้า (Satisfaction) คือเป้าหมายที่สำคัญที่สุดของการบริการ หากผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ จะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้

3) ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Expectation) เกิดขึ้นจากความแตกต่างของ ลักษณะลูกค้าแต่ละราย ซึ่งลูกค้าอาจมีความคาดหวังต่อการบริการที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้น ลูกค้าย่อมมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่แตกต่างกัน

4) การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นการบอกให้ลูกค้าได้รับทราบถึง รายละเอียดของสินค้าและบริการต่าง ๆ โดยใช้ภาษาเพื่อให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย

5) ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ความพร้อมเป็นประสิทธิภาพของการ ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการนั้น ๆ

6) ความรู้ของผู้ให้บริการ (Knowledge and competence) ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญของผู้ให้บริการจะเป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้

7) คุณค่าของการให้บริการ (Value) คุณค่าของงานบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ลูกค้าได้รับ การบริการ กล่าวคือลูกค้าจะเกิดความรู้สึกประทับใจ และไม่เสียตายนที่จะจ่ายเงินค่าบริการ เมื่อลูกค้า ได้รับการบริการตรงตามที่คาดหวัง

8) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) หมายถึง ความมีน้ำใจของพนักงาน ความจริงใจ และรู้สึกยินดีที่จะต้อนรับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่จะได้รับ

9) ให้ความสนใจในลูกค้า (Interest) การให้ความสนใจและเอาใจใส่ต่อลูกค้านั้นเป็น สิ่งจำเป็นไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใคร ต้องดูแลเอาใจใส่เขา อย่าทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าถูกทอดทิ้งไม่ได้รับการ เอาใจใส่จากพนักงาน

10) ความเชื่อถือได้ (Credibility) หมายถึง การที่ธุรกิจผู้ให้บริการมีการบริการที่ดี มีการได้รับรางวัล หรือการบอกต่อจากลูกค้าที่เคยมาใช้บริการ สร้างความน่าเชื่อถือโดยการบริการตาม มาตรฐานที่สม่ำเสมอ จะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและมั่นใจในบริการ

11) ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการอย่างถูกต้อง สม่ำเสมอ เทียบเท่ากับลูกค้ารายอื่นๆ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าจะเกิดความไว้วางใจเมื่อกลับมาใช้บริการอีก ครั้ง

12) การตอบสนองลูกค้า (Response) หมายถึงการให้บริการตอบสนองทันที เมื่อลูกค้าต้องการใช้บริการ หรือเมื่อเกิดปัญหาที่สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างรวดเร็ว ปัญหาต่างๆ ได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้อง

13) ความปลอดภัย (Security) ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความปลอดภัยในการใช้บริการ ไม่เสี่ยง ไม่เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาภายหลัง ไม่ผิดพลาดจากการทำงานของพนักงาน ให้บริการ

14) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Understanding the Customer) ผู้ให้บริการจะต้อง ทราบว่าลูกค้าต้องการอะไร ดังนั้นต้องค้นหาสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นมาบริการเพื่อตอบสนองความต้องการ ของลูกค้า ถ้าผู้ให้บริการเข้าถึงความต้องการของลูกค้าและหาสิ่งที่ลูกค้าต้องการมาตอบสนองเขาได้ ก็หมายถึงความมีประสิทธิภาพของการบริการ

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรชูลี จันทะรัง (2563:บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบฝั้วอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบฝั้ว อำเภอบ้านบึงจังหวัดชลบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้ด้านสังคม/คุณภาพชีวิต ระดับความพึงพอใจอยู่ใน

ระดับมากเป็นลำดับที่1 รองลงมาคือด้านการศึกษาศาสนาวัฒนธรรม ประเพณีมีความพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับที่ 2 ด้านการบริหารจัดการที่ดีของอบต. มีความพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับที่ 3 ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมมีความพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับที่4 ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับที่5 และด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีความพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับสุดท้าย สำหรับผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศอายุสถานภาพสมรส อาชีพ รายได้และระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไฟ อำเภอบ้านปึงจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

นันทกา สายสวาท และคณะ (2563:บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล แม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุด คือด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอตามลำดับ สำหรับผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่าเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ไม่แตกต่างกัน

ธนาภรณ์ พลเคน (2563:บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ” ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.02 ในส่วนความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียงพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.05 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการ กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า การให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง มากที่สุด (r) เท่ากับ .863 และการให้บริการ สามารถส่งผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า มีตัวแปรอิสระ 4 ตัว คือ การให้บริการ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พหุคูณปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ.05 ได้ร้อยละ 93.5 ($R^2 \text{ adj} = .936$) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .967

ศิริรักษ์ ภูทธิธัญ และกฤษฎา มุฮัมหมัด (2563:บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21 - 30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีพักอาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี เป็นระยะเวลา 15 ปีขึ้นไปและประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน ในด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ผู้ตอบ

แบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า (1) ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่พักอาศัยและอาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 2) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี พบว่า มีทั้งหมด 4 ด้าน คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านการตอบสนอง ผู้รับบริการและด้านความน่าเชื่อถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

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

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

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

วิจิตร วิชัยสารและคณะ (2560:บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานีในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.59$,S.D.= .501) โดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอ

ธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x}=4.63$, S.D.= .493) คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}=4.63$, S.D.= .482) คิด เป็นร้อยละ 92.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}=4.54$, S.D.= .517) คิดเป็นร้อยละ 90.80 และด้านช่องทางการ ให้บริการ ($\bar{x}=4.56$, S.D.= .513) คิดเป็นร้อยละ 91.20 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของ เทศบาลเมืองบึงยี่โก พบว่าความพึงพอใจในงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุหมู่บ้านสภาพร งานศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โก งานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุนบ้านฟ้ารังสิต งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลบึงยี่โก ศูนย์ 4 (หมู่บ้านอยู่เจริญ 1) ความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการสำรวจ

วิธีการดำเนินการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research method) โดยใช้รูปแบบเชิงสำรวจ (Survey Research) วิธีการศึกษาได้แก่

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ประกอบด้วย ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐที่มาใช้บริการหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเหนือคลอง จังหวัดกระบี่ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 6,163 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเหนือคลอง จังหวัดกระบี่ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 6,163 คน เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้สำรวจจึงใช้การกำหนดขนาดตัวอย่างในกรณีทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ตามวิธีของยามาเน่ (Taro Yamane, 1973p.125)

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

ผู้สำรวจยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มได้ร้อยละ 5 หรือ 0.05 แทนค่าสูตร ดังนี้

$$n = \frac{6,163}{1 + (6,163 \times (0.05))^2}$$

$$n = \frac{6,163}{1 + (6,163)(.0025)}$$

$$n = \frac{6,163}{1 + 15.40}$$

$$n = 375.79 \approx 376$$

เพื่อให้จำนวนตัวอย่างครอบคลุมประชากรของงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้สำรองตัวอย่างไว้จำนวน 14 ตัวอย่าง รวมจำนวนตัวอย่างทั้งหมดเท่ากับ 390 ตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการสำรวจครั้งนี้ ผู้สำรวจได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างที่เป็นไปตามโอกาสทางสถิติ หรือแบบอาศัยความน่าจะเป็น โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากร โดยแบ่งประชากรออกเป็นหมู่บ้านต่าง ๆ จำนวน 6 หมู่บ้าน และกำหนดจำนวนตัวอย่างตามจำนวนหมู่บ้าน และผู้สำรวจแจกแบบสอบถาม โดยให้ตัวอย่างกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนตัวอย่าง

หมู่ที่	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)
หมู่ที่ 1 คลองไร่	1,138	71
หมู่ที่ 2 ตลิ่งชัน	693	42
หมู่ที่ 3 คลองยวน	1,182	75
หมู่ที่ 4 หาดยาว	846	56
หมู่ที่ 5 ปากหრა	1,009	63
หมู่ที่ 6 หลังกา	1,295	83
รวม	6,163	390

2. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามข้อกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน
จำนวน 1 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน ใน 8 งาน ได้แก่

- 1) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- 4) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา
- 5) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 6) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี
- 7) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 8) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

โดยมีจำนวนข้อคำถามวัดระดับความพึงพอใจ จำนวนทั้งสิ้น 40 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 390 ชุด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ เพื่อวิเคราะห์หาค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย

คำนวณค่าความพึงพอใจเป็นน้ำหนักคะแนนตามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับและกำหนดค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจจากน้ำหนักคะแนนก่อนนำไปวิเคราะห์ดังนี้

การกำหนดค่าคะแนนเฉลี่ย และใช้สูตรเพื่อกำหนดระดับความคิดเห็น ดังนี้
(กัลยา วานิชย์บัญชา.2545:45)

- | | | |
|-----------------------------|---|---|
| 1. พิสัย | = | ค่าสูงสุดของข้อมูล - ค่าต่ำสุดของข้อมูล |
| | = | 5 - 1 |
| | = | 4 |
| 2. ความกว้างของอันตรภาคชั้น | = | พิสัย/จำนวนชั้น |
| | = | 4/5 |
| | = | 0.8 |

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

4.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) สถิติพื้นฐาน มีดังนี้

1.1) ค่าร้อยละ ใช้สูตรดังนี้ (พิชิต ฤทธิ์จรรยา. 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

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเหนือคลอง จังหวัดกระบี่ ปีงบประมาณ 2567 มีผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตาราง 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	173	44.40
2) หญิง	217	55.60
รวม	390	100
2. อายุ		
1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	9	2.30
2) 21 – 30 ปี	50	12.80
3) 31 – 40 ปี	101	25.90
4) 41 – 50 ปี	139	35.70
5) 51 – 60 ปี	59	15.10
6) 61 ปีขึ้นไป	32	8.20
รวม	390	100
3. ระดับการศึกษา		
1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	118	30.30
2) มัธยมศึกษาตอนต้น	101	25.90
3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	80	20.50
4) ปวส./อนุปริญญา	70	17.90
5)ปริญญาตรี	16	4.10
6) สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.30
รวม	390	100

ตาราง 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
4. อาชีพ		
1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	8	2.10
2) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	49	12.60
3) ผู้ประกอบการ/ค้าขายรายย่อย	70	17.90
4) รับจ้างทั่วไป/อาชีพอิสระ	71	18.20
5) นักเรียน/นักศึกษา	14	3.60
6) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	26	6.70
7) เกษตรกร/ประมง	143	36.70
8) ว่างงาน/ตกงาน	9	2.20
รวม	390	100

จากตาราง 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถอธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้
เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.60 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 44.40

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.70 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31– 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.90 อายุระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.10 อายุระหว่าง 21- 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.80 อายุ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 8.20 และที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.30 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 30.30 รองลงมามีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 25.90 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 20.50 ระดับ ปวส./อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 17.90 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 4.10 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ

อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 36.70 รองลงมาได้แก่ อาชีพรับจ้างทั่วไป/อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 18.20 อาชีพผู้ประกอบการ/ค้าขายรายย่อย คิดเป็นร้อยละ 17.90 อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 12.60 แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ คิดเป็นร้อยละ 6.70 นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 3.60 เป็นผู้ว่างงาน/ตกงาน คิดเป็น ร้อยละ 2.20 และ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็น ร้อยละ 2.10 ตามลำดับ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลิ่งชัน

ตาราง 4.2 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลิ่งชัน

ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1. ประเภทของงานที่มารับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
1) งานบริการด้านกฎหมาย	79	20.30
2) งานด้านทะเบียน	59	15.10
3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	118	30.30
4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	101	25.90
5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	116	29.70
6) งานด้านการศึกษา	135	34.60
7) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	134	34.40
8) งานด้านรายได้หรือภาษี	145	37.20
9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	137	35.10
10) งานด้านสาธารณสุข	169	43.30

จากตาราง 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการ สามารถอธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลิ่งชัน ในงานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 43.30 รองลงมาให้บริการจากงานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 37.20 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 35.10 งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 34.60 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 34.40 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 30.30 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 29.70 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 25.90 งานบริการด้านกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 20.30 และ งานด้านทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 15.10 ตามลำดับ

3. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของ อบต.ตลิ่งชัน

3.1 ความพึงพอใจต่องานบริการงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้แก่

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 ความพึงพอใจต่องานบริการงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

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	85.60	10.60	3.80	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10
1.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	84.10	14.10	1.80	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	84.60	11.30	4.10	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
1.4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจน	87.70	9.00	3.30	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10
					รวม	100	4.82	มากที่สุด	96.40	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 เฟสบุ๊ก ไลน์ การออกพื้นที่ ฯลฯ	86.90	6.70	6.40	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว	84.60	12.30	3.10	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10
2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่าน สื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ หนังสือเวียน	86.70	9.50	3.80	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์	83.80	11.80	4.40	-	-	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10
รวม						100	4.81	มากที่สุด	96.20	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	86.90	12.30	0.80	-	-	100	4.86	มากที่สุด	97.20	10
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	86.10	12.60	1.30	-	-	100	4.85	มากที่สุด	97.00	10
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	81.30	17.70	1.00	-	-	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถ แก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	82.80	16.90	0.30	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10
รวม						100	4.83	มากที่สุด	96.60	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	81.80	16.90	1.30	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
4.2 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	85.10	13.10	1.80	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10
4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการ ข้อมูลสารสนเทศ	87.60	10.30	2.10	-	-	100	4.86	มากที่สุด	97.20	10
4.4 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารได้ อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	82.80	15.40	1.80	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
รวม						100	4.82	มากที่สุด	96.40	10

3.1.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ตาราง 4.7 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

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

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่องานบริการงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

จากตาราง 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อขั้นตอนให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจต่อการมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.84 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา ความพึงพอใจต่อการมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ

4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจในเรื่องมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านสื่อ ต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ หนังสือเวียน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมามีความพึงพอใจในเรื่องสามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจต่อมีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทางเช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ การออกพื้นที่ ฯลฯ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจเรื่องเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็นแบบสอบถาม เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจต่อการมีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม และมีความพึงพอใจต่อการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุปความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน สรุปดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.40 คะแนน 10 คะแนน
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.20 คะแนน 10 คะแนน
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.60 คะแนน 10 คะแนน
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.40 คะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่องานบริการงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.2 ความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 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 ความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

3.2.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ตาราง 4.8 แสดงความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
1.1 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	81.70	14.40	3.60	0.30	-	100	4.78	มากที่สุด	95.60	10
1.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	81.50	13.40	5.10	-	-	100	4.76	มากที่สุด	95.20	10
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	84.40	11.50	4.10	-	-	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10
1.4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจน	84.80	12.60	2.60	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10
					รวม	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10

3.2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตาราง 4.9 แสดงความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ การออกพื้นที่ ฯลฯ	83.10	12.80	4.10	-	-	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว	79.70	16.50	3.80	-	-	100	4.76	มากที่สุด	95.20	10
2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่าน สื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ หนังสือเวียน	81.50	15.90	2.60	-	-	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์	83.10	13.80	3.10	-	-	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10
รวม						100	4.78	มากที่สุด	95.60	10

3.2.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตาราง 4.10 แสดงความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
3.1 ความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ	86.20	11.00	2.80	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	84.90	11.30	3.80	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	83.30	13.60	3.10	-	-	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถ แก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	84.90	11.80	3.30	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10
รวม						100	4.81	มากที่สุด	96.20	10

3.2.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตาราง 4.11 แสดงความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
4.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม	83.30	15.10	1.50	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10
4.2 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	85.60	9.50	4.90	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการ ข้อมูลสารสนเทศ	83.40	13.80	2.80	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
4.4 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	79.20	19.50	1.30	-	-	100	4.78	มากที่สุด	95.60	10
รวม						100	4.80	มากที่สุด	96.00	10

3.2.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ตาราง 4.12 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

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

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

จากตาราง 4.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อขั้นตอนให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

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

รองลงมามีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจต่อการมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจเรื่องเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็นแบบสอบถาม เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจต่อมีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทางเช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ การออกพื้นที่ ฯลฯ และมีความพึงพอใจในเรื่องมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านสื่อ ต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ หนังสือเวียน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.79 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจในเรื่องสามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจต่อการที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่และเสมอภาค ตามลำดับก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และมีความพึงพอใจต่อการมีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจต่อการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุปความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน สรุปดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อ ขั้นตอนการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.80 คะแนน 10 คะแนน
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.60 คะแนน 10 คะแนน
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.20 คะแนน 10 คะแนน
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.00 คะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79
ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.3 ความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 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 ความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

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	80.80	15.60	3.60	-	-	100	4.77	มากที่สุด	95.40	10
1.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	81.00	15.20	3.80	-	-	100	4.77	มากที่สุด	95.40	10
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	84.40	12.10	3.50	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
1.4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่ป้ายประกาศ อย่างชัดเจน	83.10	12.50	4.40	-	-	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10
รวม						100	4.78	มากที่สุด	95.60	10

3.3.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตาราง 4.14 แสดงความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ การออกพื้นที่ ฯลฯ	82.60	13.30	4.10	-	-	100	4.78	มากที่สุด	95.60	10
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว	81.30	14.10	4.60	-	-	100	4.77	มากที่สุด	95.40	10
2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่าน สื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ หนังสือเวียน	83.60	13.30	3.10	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์	84.10	13.60	2.30	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10
รวม						100	4.79	มากที่สุด	95.80	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	84.60	12.10	3.30	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	86.20	10.50	3.30	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	83.80	13.10	3.10	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถ แก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	81.80	13.60	4.30	0.30	-	100	4.77	มากที่สุด	95.40	10
รวม						100	4.80	มากที่สุด	96.00	10

3.3.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตาราง 4.16 แสดงความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
4.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม	81.50	14.70	3.80	-	-	100	4.78	มากที่สุด	95.60	10
4.2 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	81.30	13.10	5.60	-	-	100	4.76	มากที่สุด	95.20	10
4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการ ข้อมูลสารสนเทศ	75.40	20.00	4.60	-	-	100	4.71	มากที่สุด	94.20	9
4.4 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารได้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	71.80	26.90	1.30	-	-	100	4.71	มากที่สุด	94.20	9
รวม						100	4.73	มากที่สุด	94.60	9

3.3.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ตาราง 4.17 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.78	มากที่สุด	95.60	10
2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	มากที่สุด	95.80	10
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	มากที่สุด	96.00	10
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	มากที่สุด	94.60	9
รวม	4.77	มากที่สุด	95.40	10

3.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านการรักษาความสะอาดใน ที่สาธารณะ

จากตาราง 4.13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อขั้นตอนให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน
ได้แก่

มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจต่อการมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจน มี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจเรื่องมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน และมีความ
พึงพอใจในเรื่อง ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77
ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ความพึงพอใจในระดับมาก
ที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด
ทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจเรื่องเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น
แบบสอบถาม เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10
คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจในเรื่องมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่าน
สื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ หนังสือเวียน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจต่อมีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทางเช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์
เฟสบุ๊ก ไลน์ การออกพื้นที่ ฯลฯ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.60 ได้รับคะแนน 10
คะแนน

และ มีความพึงพอใจในเรื่องสามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก
รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 มีความพึงพอใจในระดับ
มากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมามีความพึงพอใจเรื่องความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ และมีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจเรื่อง อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจเรื่อง มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ และมีความพึงพอใจเรื่องการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.71 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 94.20 ได้รับคะแนน 9 คะแนน

สรุปความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 94.60 ได้รับคะแนน 9 คะแนน

จากตาราง 4.17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน สรุปดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.60 คะแนน 10 คะแนน
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.80 คะแนน 10 คะแนน
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.00 คะแนน 10 คะแนน
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.60 คะแนน 9 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.4 ความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านการศึกษา 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 ความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านการศึกษา

3.4.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ตาราง 4.18 แสดงความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
1.1 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	83.10	14.90	2.10	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
1.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	83.80	14.40	1.80	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	85.40	11.80	2.80	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10
1.4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจน	84.40	11.80	3.80	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
					รวม	100	4.81	มากที่สุด	96.20	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 เฟสบุ๊ก LINE การออกพื้นที่ ฯลฯ	82.80	16.40	0.80	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว	83.30	14.60	2.10	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่าน สื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก LINE หนังสือเวียน	86.40	10.30	3.30	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก LINE	84.40	12.30	3.30	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
รวม						100	4.81	มากที่สุด	96.20	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	86.10	13.10	0.80	-	-	100	4.85	มากที่สุด	97.00	10
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	84.60	13.60	1.80	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	86.60	10.80	2.60	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถ แก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	85.40	11.00	3.60	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10
รวม						100	4.83	มากที่สุด	96.60	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	87.70	9.20	3.10	-	-	100	4.85	มากที่สุด	97.00	10
4.2 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	87.40	9.50	3.10	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10
4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการ ข้อมูลสารสนเทศ	85.60	11.60	2.80	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10
4.4 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารได้ อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	83.30	11.80	4.90	-	-	100	4.78	มากที่สุด	95.60	10
รวม						100	4.82	มากที่สุด	96.40	10

3.4.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ตาราง 4.22 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

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

3.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านการศึกษา

จากตาราง 4.18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อขั้นตอนให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมามีความพึงพอใจในเรื่องขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจเรื่องผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน และมีความพึงพอใจเรื่องมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจในเรื่องมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่าน สื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ หนังสือเวียน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมามีความพึงพอใจในเรื่องสามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจต่อมีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทางเช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ การออกพื้นที่ ฯลฯ และมีความพึงพอใจเรื่องเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

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

รองลงมามีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

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

และมีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

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

รองลงมามีความพึงพอใจเรื่อง อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจเรื่อง มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจเรื่องการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุปความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน สรุปดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.20 คะแนน 10 คะแนน
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.20 คะแนน 10 คะแนน
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.60 คะแนน 10 คะแนน
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.40 คะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ความ พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.5 ความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่

- 3.5.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- 3.5.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- 3.5.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3.5.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- 3.5.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

แสดงดังตาราง 4.23 – 4.27

3.5 ความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.5.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ตาราง 4.23 แสดงความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
1.1 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	82.80	15.40	1.80	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
1.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	81.80	15.90	2.30	-	-	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	82.80	16.70	0.50	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10
1.4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจน	81.60	16.90	1.50	-	-	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10
รวม						100	4.80	มากที่สุด	96.00	10

3.5.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตาราง 4.24 แสดงความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ การออกพื้นที่ ฯลฯ	86.90	8.70	4.40	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว	83.30	14.10	2.60	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่อง ทางการให้บริการผ่าน สื่อต่าง ๆ เช่น หอ กระจายข่าว เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ หนังสือเวียน	86.40	10.00	3.60	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้อง รับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์	84.40	13.50	2.10	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10
รวม						100	4.82	มากที่สุด	96.40	10

3.5.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตาราง 4.25 แสดงความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
3.1 ความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ	86.90	13.10	-	-	-	100	4.87	มากที่สุด	97.40	10
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	82.10	17.40	0.50	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	85.70	13.80	0.50	-	-	100	4.85	มากที่สุด	97.00	10
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถ แก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	85.30	12.10	2.60	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10
รวม						100	4.84	มากที่สุด	96.80	10

3.5.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตาราง 4.26 แสดงความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
4.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม	82.10	16.90	1.00	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
4.2 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	84.40	12.80	2.80	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10
4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการ ข้อมูลสารสนเทศ	79.80	18.70	1.50	-	-	100	4.78	มากที่สุด	95.60	10
4.4 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	81.80	16.40	1.80	-	-	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10
รวม						100	4.80	มากที่สุด	96.00	10

3.5.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ตาราง 4.27 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	มากที่สุด	96.00	10
2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	มากที่สุด	96.40	10
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	มากที่สุด	96.80	10
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	มากที่สุด	96.00	10
รวม	4.81	มากที่สุด	96.20	10

3.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย

จากตาราง 4.23 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อขั้นตอนให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน
ได้แก่

มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมามีความพึงพอใจต่อการมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจต่อการมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ
4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ
4.79 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ความพึงพอใจในระดับมาก
ที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.24 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด
ทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจต่อมีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทางเช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์
เฟสบุ๊ก ไลน์ การออกพื้นที่ ฯลฯ และมีความพึงพอใจในเรื่องมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่อง
ทางการให้บริการผ่านสื่อ ต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ หนังสือเวียน ซึ่งมีค่าเฉลี่ย
เท่ากันคือ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจเรื่องเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความ
คิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับ
คะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจในเรื่องสามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก
รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 มีความพึงพอใจในระดับ
มากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.25 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

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

รองลงมา มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.26 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจต่อการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจต่อการมีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุปความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.27 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน สรุปดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.00 คะแนน 10 คะแนน
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.40 คะแนน 10 คะแนน
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.80 คะแนน 10 คะแนน
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.00 คะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.6 ความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่

- 3.6.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- 3.6.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- 3.6.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3.6.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- 3.6.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

แสดงดังตาราง 4.28 – 4.32

3.6 ความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี

3.6.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ตาราง 4.28 แสดงความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
1.1 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	86.40	12.30	1.30	-	-	100	4.85	มากที่สุด	97.00	10
1.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	83.90	14.60	1.50	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	81.50	17.20	1.30	-	-	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10
1.4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจน	83.60	15.60	0.80	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10
					รวม	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10

3.6.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตาราง 4.29 แสดงความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ การออกพื้นที่ ฯลฯ	88.70	9.20	2.10	-	-	100	4.87	มากที่สุด	97.40	10
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว	85.40	12.80	1.80	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10
2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่าน สื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ หนังสือเวียน	87.70	10.00	2.30	-	-	100	4.85	มากที่สุด	97.00	10
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์	86.90	8.70	4.40	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10
รวม						100	4.84	มากที่สุด	96.80	10

3.6.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตาราง 4.30 แสดงความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
3.1 ความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ	87.70	10.30	2.10	-	-	100	4.86	มากที่สุด	97.20	10
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	85.40	13.10	1.50	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	87.40	10.50	2.10	-	-	100	4.85	มากที่สุด	97.00	10
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถ แก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	87.90	10.80	1.30	-	-	100	4.87	มากที่สุด	97.40	10
รวม						100	4.85	มากที่สุด	97.00	10

3.6.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตาราง 4.31 แสดงความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
4.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม	84.60	14.40	1.00	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10
4.2 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	87.90	10.30	1.80	-	-	100	4.86	มากที่สุด	97.20	10
4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการ ข้อมูลสารสนเทศ	85.90	11.80	2.30	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10
4.4 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	83.10	14.80	2.10	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
รวม						100	4.83	มากที่สุด	96.60	10

3.6.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ตาราง 4.32 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	มากที่สุด	96.40	10
2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	มากที่สุด	96.80	10
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	มากที่สุด	97.00	10
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	มากที่สุด	96.60	10
รวม	4.84	มากที่สุด	96.80	10

3.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี

จากตาราง 4.28 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อขั้นตอนให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจต่อการมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมามีความพึงพอใจต่อการมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจเรื่องขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.29 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจต่อมีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทางเช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ การออกพื้นที่ ฯลฯ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมามีความพึงพอใจในเรื่องมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ หนังสือเวียน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจในเรื่องสามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจเรื่องเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็นแบบสอบถาม เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.30 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมามีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่และเสมอภาค ตามลำดับก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.31 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมามีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม และมีความพึงพอใจต่อการมีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.84 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และความพึงพอใจต่อการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุปความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.32 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน สรุปดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.40 คะแนน 10 คะแนน
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.80 คะแนน 10 คะแนน
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 97.00 คะแนน 10 คะแนน
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.60 คะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.7 ความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้แก่

- 3.7.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- 3.7.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- 3.7.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3.7.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- 3.7.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

แสดงดังตาราง 4.33 – 4.37

3.7 ความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.7.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ตาราง 4.33 แสดงความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
1.1 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ อย่างชัดเจน	84.60	14.40	1.00	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10
1.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	87.90	10.30	1.80	-	-	100	4.86	มากที่สุด	97.20	10
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	85.90	11.80	2.30	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10
1.4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจน	83.10	14.80	2.10	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
รวม						100	4.83	มากที่สุด	96.60	10

3.7.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตาราง 4.34 แสดงความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ การออกพื้นที่ ฯลฯ	87.60	10.30	2.10	-	-	100	4.86	มากที่สุด	97.20	10
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว	85.40	13.10	1.50	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10
2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่าน สื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ หนังสือเวียน	87.40	10.50	2.10		-	100	4.85	มากที่สุด	97.00	10
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์	87.90	10.80	1.30	-	-	100	4.87	มากที่สุด	97.40	10
รวม						100	4.85	มากที่สุด	97.00	10

3.7.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตาราง 4.35 แสดงความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
3.1 ความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ	88.70	9.20	2.10	-	-	100	4.87	มากที่สุด	97.40	10
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	85.40	12.80	1.80	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	87.70	10.00	2.30	-	-	100	4.85	มากที่สุด	97.00	10
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถ แก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	86.90	8.70	4.40	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10
รวม						100	4.84	มากที่สุด	96.80	10

3.7.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตาราง 4.36 แสดงความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
4.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม	81.50	17.20	1.30	-	-	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10
4.2 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	83.80	14.70	1.50	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10
4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการ ข้อมูลสารสนเทศ	86.40	12.30	1.30	-	-	100	4.85	มากที่สุด	97.00	10
4.4 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารได้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	83.60	15.60	0.80	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10
รวม						100	4.82	มากที่สุด	96.40	10

3.7.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ตาราง 4.37 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	มากที่สุด	96.60	10
2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	มากที่สุด	97.00	10
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	มากที่สุด	96.80	10
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	มากที่สุด	96.40	10
รวม	4.84	มากที่สุด	96.80	10

3.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากตาราง 4.33 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อขั้นตอนให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจต่อการมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน และมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

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

สรุป ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.34 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจต่อการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็นแบบสอบถาม เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจต่อการมีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ การออกพื้นที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เฟสบุ๊ก ไลน์ เว็บไซต์ หนังสือเวียน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจต่อการสามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.35 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

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

รองลงมา มีความพึงพอใจต่อการที่เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.36 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจต่อการมีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมาความพึงพอใจต่อการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจต่อการที่อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และ มีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุปความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.32 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน สรุปดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.60 คะแนน 10 คะแนน
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 97.00 คะแนน 10 คะแนน
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.80 คะแนน 10 คะแนน
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.40 คะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.8 ความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านสาธารณสุข ได้แก่

- 3.8.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- 3.8.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- 3.8.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3.8.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- 3.8.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

แสดงดังตาราง 4.38 – 4.42

3.8 ความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านสาธารณสุข

3.8.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ตาราง 4.38 แสดงความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
1.1 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ อย่างชัดเจน	84.10	14.90	1.00	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10
1.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	85.80	12.10	2.10	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	83.10	13.30	3.60	-	-	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10
1.4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจน	84.10	12.80	3.10	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
รวม						100	4.81	มากที่สุด	96.20	10

3.8.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตาราง 4.39 แสดงความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ การออกพื้นที่ ฯลฯ	88.40	8.50	3.10	-	-	100	4.85	มากที่สุด	97.00	10
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว	84.40	12.30	3.30	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่าน สื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ หนังสือเวียน	87.50	9.70	2.80	-	-	100	4.85	มากที่สุด	97.00	10
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์	85.40	11.30	3.30	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10
รวม						100	4.83	มากที่สุด	96.60	10

3.8.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตาราง 4.40 แสดงความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
3.1 ความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ	87.90	11.30	0.80	-	-	100	4.87	มากที่สุด	97.40	10
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	86.70	11.50	1.80	-	-	100	4.85	มากที่สุด	97.00	10
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	86.90	10.50	2.60	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถ แก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	88.70	7.90	3.40	-	-	100	4.85	มากที่สุด	97.00	10
รวม						100	4.85	มากที่สุด	97.00	10

3.8.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตาราง 4.41 แสดงความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
4.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม	83.50	14.40	2.10	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10
4.2 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	83.80	12.10	4.10	-	-	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10
4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการ ข้อมูลสารสนเทศ	85.60	12.30	2.10	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10
4.4 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	85.90	11.50	2.60	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10
รวม						100	4.82	มากที่สุด	96.40	10

3.8.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ตาราง 4.42 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	มากที่สุด	96.20	10
2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	มากที่สุด	96.60	10
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	มากที่สุด	97.00	10
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	มากที่สุด	96.40	10
	4.83	มากที่สุด	96.60	10

3.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านสาธารณสุข

จากตาราง 4.38 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อขั้นตอนให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจต่อการมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

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

และมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.39 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจต่อมีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทางเช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ การออกพื้นที่ ฯลฯ และมีความพึงพอใจในเรื่องมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านสื่อ ต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ หนังสือเวียน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.85 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจเรื่องเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจในเรื่องสามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.40 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

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

รองลงมามีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อนหลัง และมีความพึงพอใจเรื่อง เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.41 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจต่อการมีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมามีความพึงพอใจต่อการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุปความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.42 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน สรุปดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.20 คะแนน 10 คะแนน
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.60 คะแนน 10 คะแนน
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 97.00 คะแนน 10 คะแนน
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.40 คะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน

4. สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อการรับบริการจากงานต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบล ตลิ่งชัน ให้บริการในปีงบประมาณ 2567 จำแนกตามงาน 8 งาน ได้แก่

4.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.40
4.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 95.80
4.3 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 95.40
4.4 งานด้านการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.40
4.5 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.20
4.6 งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.80
4.7 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.80
4.8 งานด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.60

สูตรการคำนวณ

$$\begin{aligned} &= \frac{\text{ผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้าน}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}} \\ &= \frac{96.40+95.80+95.40+96.40+96.20+96.80+96.80+96.60}{8} \\ &= 96.30 \% \end{aligned}$$

คะแนนที่ได้ = 10 คะแนน

5. ข้อเสนอแนะอื่นๆ จากประชาชนผู้รับบริการในด้านต่างๆ สรุปได้ดังนี้

5.1 สิ่งที่ประชาชนผู้รับบริการ มีความประทับใจจากการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเหนือคลอง จังหวัดกระบี่ ได้แก่

- 1) ประทับใจการบริการของพนักงานที่ให้บริการดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตรกับประชาชน ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการได้อย่างดี
- 2) ประทับใจในการจัดกิจกรรมเนื่องในวันสำคัญต่างๆ ที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน ดำเนินการให้กับประชาชน ซึ่งให้ความสำคัญกับการจัดกิจกรรมครอบคลุมทุกช่วงอายุและชุมชนมีส่วนร่วม

5.2 สิ่งที่ประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน ปรับปรุงแก้ไข ได้แก่

- 1) ควรปรับปรุงระบบและคุณภาพน้ำประปา ให้เพียงพอกับความต้องการใช้ของประชาชน เนื่องจากปัจจุบันน้ำไม่สะอาด และไม่ค่อยไหล ประชาชนบางพื้นที่ต้องซื้อน้ำมาใช้ในครัวเรือน
- 2) ควรมีการปรับปรุงเรื่องการบริการเก็บขยะเนื่องจากบางพื้นที่ มีขยะล้นถัง
- 3) ปรับปรุง/ซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้านที่เป็นหลุมเป็นบ่อเพื่อความสะดวกในการสัญจรของประชาชน

ข้อเสนอแนะจากการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานบริการประชาชน 8 งาน ได้แก่ งานบริการงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น ถึงแม้ว่าความพึงพอใจจะอยู่ในระดับมากที่สุด หน่วยงานควรพิจารณาด้านอื่น ๆ และให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ประชาชนในทุก ๆ ด้าน มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การเข้าถึงและพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ระหว่างหน่วยงานกับประชาชน การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ช่วยสร้างความรัก ความสามัคคีให้เกิดขึ้นแก่คนในชุมชน รวมทั้งควรมีการพัฒนาการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยทั่วไป เช่น การส่งเสริม รมรณรงค์ และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่มีอยู่ในชุมชนให้มีชื่อเสียง เพื่อให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและ ชาวต่างประเทศเดินทางมาท่องเที่ยว ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการสร้างงาน สร้างรายได้ให้กับคนในชุมชนได้อย่างยั่งยืนต่อไป

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเหนือคลอง จังหวัดกระบี่ โดยทำการสำรวจจากประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 390 ตัวอย่าง สรุปผลเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.60 มีอายุระหว่าง 41– 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.70 จบการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 30.30 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 36.70 ตามลำดับ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน ในงานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 43.30 รองลงมารับบริการจากงานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 37.20 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 35.10 งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 34.60 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 34.40 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 30.30 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 29.70 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 25.90 งานบริการด้านกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 20.30 และ งานด้านทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 15.10 ตามลำดับ

3. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน

3.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมามีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมามีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.00 รองลงมามีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.80 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.60 และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.60 ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด ทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.60 รองลงมาได้แก่ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.40 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.20 ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมามีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 และมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.6 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 และมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.7 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.8 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 และมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน

4. สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อการรับบริการจากงานต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน ให้บริการในปีงบประมาณ 2567 จำแนกตามความพึงพอใจที่มีต่องานต่าง ๆ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน โดยงานที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ การให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมาได้แก่ การให้บริการงานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 96.60 งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง และ งานด้านการศึกษา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96.40 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 96.20 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 95.80 และ ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการรับบริการทุกงาน คิดเป็นร้อยละ 96.30 ระดับคะแนน 10 คะแนน

5. ข้อเสนอแนะอื่นๆ จากประชาชนผู้รับบริการในด้านต่างๆ สรุปได้ดังนี้

5.1 สิ่งที่ประชาชนผู้รับบริการ มีความประทับใจจากการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเหนือคลอง จังหวัดกระบี่ ได้แก่

- 1) ประทับใจการบริการของพนักงานที่ให้บริการดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตรกับประชาชน ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการได้อย่างดี
- 2) ประทับใจในการจัดกิจกรรมเนื่องในวันสำคัญต่างๆ ที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน ดำเนินการให้กับประชาชน ซึ่งให้ความสำคัญกับการจัดกิจกรรมครอบคลุมทุกช่วงอายุและชุมชนมีส่วนร่วม

5.2 สิ่งที่ประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน ปรับปรุงแก้ไข ได้แก่

- 1) ควรปรับปรุงระบบและคุณภาพน้ำประปา ให้เพียงพอกับความต้องการใช้ของประชาชน เนื่องจากปัจจุบันน้ำไม่สะอาด และไม่ค่อยไหล ประชาชนบางพื้นที่ต้องซื้อน้ำมาใช้ในครัวเรือน
- 2) ควรมีการปรับปรุงเรื่องการบริหารเก็บขยะเนื่องจากบางพื้นที่ มีขยะล้นถัง
- 3) ปรับปรุง/ซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้านที่เป็นหลุมเป็นบ่อเพื่อความสะดวกในการสัญจรของประชาชน

ข้อเสนอแนะจากการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความพึงพอใจในต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานบริการประชาชน 8 งาน ได้แก่ งานบริการงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น ถึงแม้ว่าความพึงพอใจจะอยู่ในระดับมากที่สุด หน่วยงานควรพิจารณาด้านอื่น ๆ และให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ประชาชนในทุก ๆ ด้าน มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การเข้าถึงและพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ระหว่างหน่วยงานกับประชาชน การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ช่วยสร้างความรัก ความสามัคคีให้เกิดขึ้นแก่คนในชุมชน รวมทั้งควรมีการพัฒนาการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยทั่วไป เช่น การส่งเสริม อนุรักษ์ และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่มีอยู่ในชุมชนให้มีชื่อเสียง เพื่อให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและ ชาวต่างประเทศเดินทางมาท่องเที่ยว ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการสร้างงาน สร้างรายได้ให้กับคนในชุมชนได้อย่างยั่งยืนต่อไป

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน
อำเภอเหนือคลอง จังหวัดกระบี่

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลิ้นช้าง อำเภอเหนือคลอง จังหวัดกระบี่
โดย คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

1. ☐ ชาย

2. ☐ หญิง

2. อายุ

1. ☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี

2. ☐ 21 - 30 ปี

3. ☐ 31 - 40 ปี

4. ☐ 41 - 50 ปี

5. ☐ 51 - 60 ปี

6. ☐ 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน

2. ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น

3. ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

4. ☐ ปวส./อนุปริญญา

5. ☐ปริญญาตรี

6. ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

1. ☐ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

2. ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท

3. ☐ ผู้ประกอบการ/ค้าขายรายย่อย

4. ☐ รับจ้างทั่วไป/อาชีพอิสระ

5. ☐ นักเรียน/นักศึกษา

6. ☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ

7. ☐ เกษตรกร/ประมง

8. ☐ว่างงาน/ตกงาน

9. ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ท่านรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลิ้นช้าง 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.ตลิ่งชัน

3.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

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

3.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

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

3.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

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

3.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
1.4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจน					
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ การออกพื้นที่ ฯลฯ					
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่าน สื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ หนังสือเวียน					
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์					
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 ความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิษาค์ยดี 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					

3.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
1.4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจน					
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ การออกพื้นที่ ฯลฯ					
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่าน สื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ หนังสือเวียน					
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์					
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					

3.6 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
1.4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจน					
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ การออกพื้นที่ ฯลฯ					
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่าน สื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ หนังสือเวียน					
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์					
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					

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

3.8 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

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

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. สิ่งที่ “ประทับใจ” ที่ท่านได้รับจากการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลี้

.....

.....

2. ท่านต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลลี้ปรับปรุง แก้ไข การให้บริการในด้านใดบ้าง

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ข

รายนามคณะผู้ดำเนินโครงการ
การประเมินระดับความพึงพอใจการบริหารส่วนตำบลและเทศบาล
ในเขตภาคใต้ของประเทศไทย

**รายนามคณะผู้ดำเนินโครงการ
การประเมินระดับความพึงพอใจองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาล
ในเขตภาคใต้ของประเทศไทย**

หน่วยงานรับผิดชอบ

คณะเทคโนโลยีการจัดการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช (ไสใหญ่)

109 หมู่ 2 ตำบลถ้ำใหญ่ อำเภอกงหรา จังหวัดนครศรีธรรมราช 80110

โทรศัพท์ 075-773240 โทรสาร 075-77324

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

ที่ปรึกษา

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

ผู้รับผิดชอบโครงการ

- | | | |
|----------------------|--------------|----------------|
| 1. นางสุภาพร | ไชยรัตน์ | หัวหน้าโครงการ |
| 2. นางสุธิกาญจน์ | แก้วคงบุญ | |
| 3. ผศ.ดร.กรกนก | โกศลสวัสดิ์ | |
| 4. ดร.ชัยญานุช | โมราศิลป์ | |
| 5. รศ.ดร.กิตติศักดิ์ | แสงทอง | |
| 6. ดร.สุพัตรา | คำแหง | |
| 7. นายพรประเสริฐ | ทิพย์เสวต | |
| 8. นางสาวสุภาพร | ขุนทอง | |
| 9. นางสาวกัญญา | ผั่นแปรจิตต์ | |
| 10. นางสาวนุชนะตร | นาคะพันธ์ | |
| 11. นางสาวสารภี | ทองศรีแก้ว | |

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลิ่งชัน อำเภอเหนือคลอง จังหวัดกระบี่ ในปีงบประมาณ 2567 เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการ จำนวน 390 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.60 มีอายุระหว่าง 41– 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.70 จบการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 30.30 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 36.70 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลิ่งชัน ในงานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 43.30 รองลงมาใช้บริการจากงานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 37.20 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 35.10 งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 34.60 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 34.40 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 30.30 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 29.70 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 25.90 งานบริการด้านกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 20.30 และ งานด้านทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 15.10 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมามีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมามีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมามีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 และมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อการรับบริการจากงานต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลลี้ชั้น ให้บริการในปีงบประมาณ 2567

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน คิดเป็นร้อยละ 96.30 ระดับคะแนน 10 คะแนน โดยงานที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ การให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมาได้แก่ การให้บริการงานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 96.60 งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง และ งานด้านการศึกษา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96.40 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 96.20 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 95.80 และความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

ผู้รับบริการมีความประทับใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลี้ชั้น อำเภอเหนือคลอง จังหวัดกระบี่ ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ให้คำปรึกษา คำแนะนำที่ดี ช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการได้อย่างดี และประทับใจในการจัดกิจกรรมเนื่องในวันสำคัญต่างๆ ที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลลี้ชั้น ดำเนินการให้กับประชาชน ซึ่งให้ความสำคัญกับการจัดกิจกรรมครอบคลุมทุกช่วงอายุและชุมชนมีส่วนร่วม

สิ่งที่ประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลถึงขั้น ปรับปรุงแก้ไข ได้แก่ การปรับปรุงระบบและคุณภาพน้ำประปา ให้เพียงพอกับความต้องการใช้ของประชาชน เนื่องจากปัจจุบันน้ำไม่สะอาดและไม่ค่อยไหล ประชาชนบางพื้นที่ต้องซื้อน้ำมาใช้ในครัวเรือน และเสนอแนะให้มีการปรับปรุงเรื่องการบริการเก็บขยะเนื่องจากบางพื้นที่ มีขยะล้นถัง รวมไปถึงเสนอแนะให้ปรับปรุง/ซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้านที่เป็นหลุมเป็นบ่อเพื่อความสะดวกในการสัญจรของประชาชน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กาญจนา อรุณสุขจุฑา.(2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์
ไชยปราการ จำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์.มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กุลธน ธนาพงศ์ธร.(2530). หลักการให้บริการ. (ออนไลน์).สืบค้นข้อมูลจาก
<http://www.nubkk.nu.ac.th/library/MBA5/53/MBA53-IS009.pdf>. (5 ส.ค.53)
- กมลมาศ อุเทนสุด.(2548).การพัฒนากระบวนการแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการใน
โรงพยาบาลค่ายกฤษณ์สีวะรา จังหวัดสกลนคร.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา),บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- กรชูลี จันทะรัง.(2563).ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไฟ
อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี.วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ.มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จตุรงค์ มหิทธิโชติ.(2541).การพัฒนาคุณภาพการบริการของสถานีตำรวจ.วิทยานิพนธ์.
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จามจุรี จันทรัตน์ (2543).ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารออมสิน สาขาจังหวัด
สงขลา.วิทยานิพนธ์.สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2544). องค์ประกอบของความพึงพอใจ. (ออนไลน์).สืบค้นข้อมูลจาก
<http://guru.google.co.th/guru/thread?tid=16bc6bb21ad57fb4>.
(10 ก.ค. 53)
- จีรพันธ์ 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)
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ. (2555).การพัฒนาองค์ความรู้และสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ครอบครัว
ศึกษา: ครอบครัวแบบพอเพียง ระยะที่ 2. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธนาภรณ์ พลเคน.(2563).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบล
บางเพรียง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ.วารสารนวัตกรรมการจัดการศึกษาและการ
วิจัย ปีที่ 2 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2563
- ชานันท์ ถ้าว. (2545). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเลิศหล้า.
(ออนไลน์).สืบค้นข้อมูลจาก
http://researchall.blogspot.com/2009/07/blogpost_7238.html.(8 ก.ค.53)
- ชัชชัย รัตะพันธ์ และคณะ.(2561).ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาล ตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

บรรณานุกรม (ต่อ)

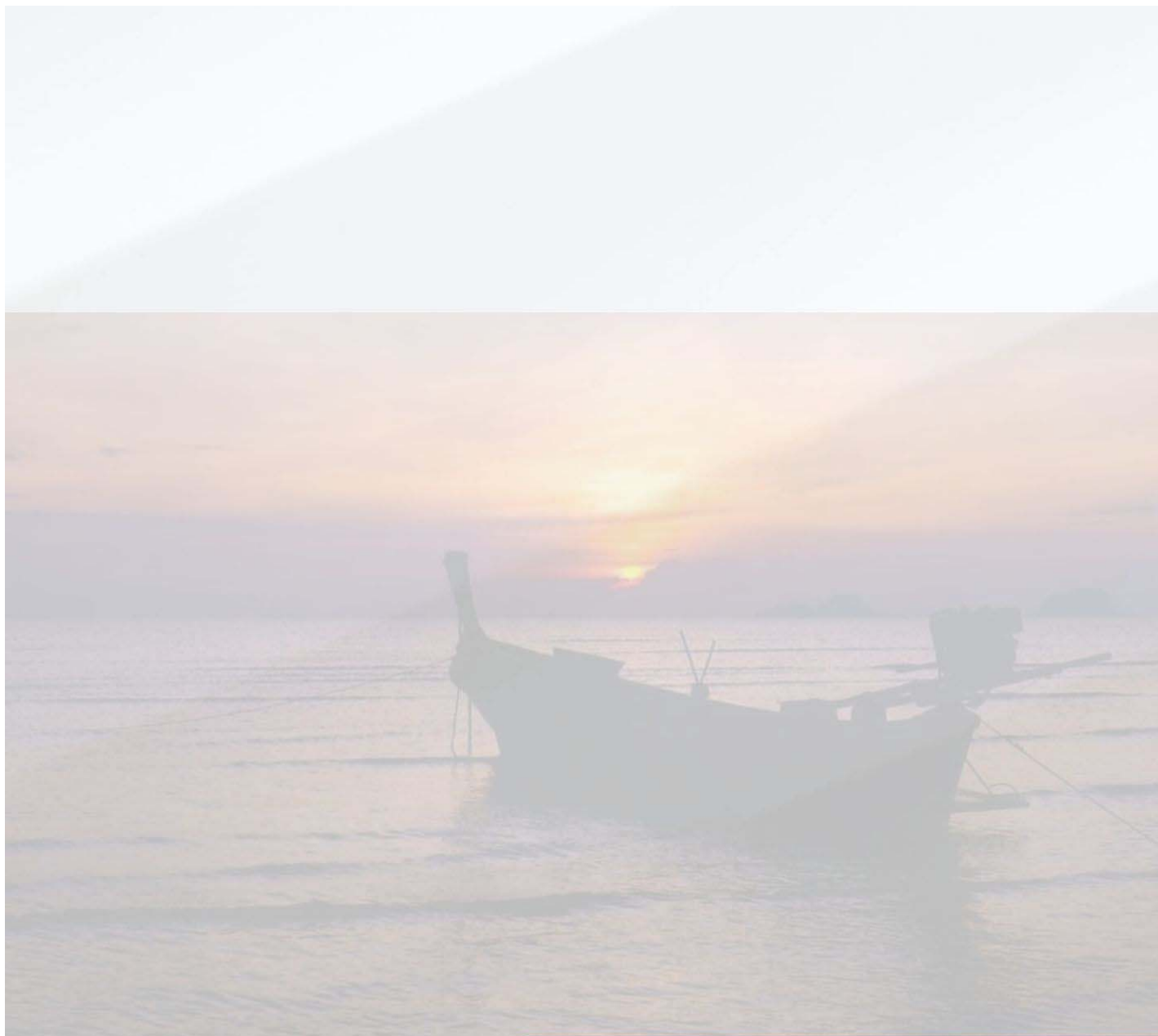
- เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช, วารสารพุทธสังคมวิทยาปริทรรศน์ ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2562)
- ธนพรรณ แก้วทวี และคณะ. (2552). ความพึงพอใจของการใช้บริการสถานีรถไฟชุมทางทุ่งสง อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช.
- ธนสิทธิ์ ปั้นประเสริฐ. (2543). องค์ประกอบของความพึงพอใจ. (ออนไลน์). สืบค้นข้อมูลจาก <http://ird.sut.ac.th/NRCT%2520CDROM/xml/bx50>. (11 ก.ค. 53)
- ธีรชาติ เพียรการ. (2549). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา. (ออนไลน์). สืบค้นจาก <http://dcms.thailis.or.th/tdc/dccheck>. (10 ก.ค. 53)
- นิตยา อุทวงษ์. (2540). ความพึงพอใจของนักศึกษาศาสนาเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขตภาคพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการจัดสภาพแวดล้อมภายในสถาบัน. (ออนไลน์). สืบค้นข้อมูลจาก http://manitmallawong.rmutl.ac.th/document/research/research_5.pdf. (5 ก.ค. 53)
- นันทกา สายสวาท และคณะ. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วารสารวิชาการ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก.
- ณิรุช นรินทร์. (2557). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูกลุ่มโรงเรียนศรีเมือง สังกัดสำนักเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ เขต 1. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ. กรุงเทพฯ.
- มณี โพธิเสน (2543). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนโพธิเสนวิทยา. (ออนไลน์). สืบค้นข้อมูลจาก <http://library.msu.ac.th/web/searching>. (13 ก.ค. 53)
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. (2555). รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ประจำปีการศึกษา 2555.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2542). การบริหารงานบุคคลหน่วยที่ 1-7.
- มนตรี เฉียบแหลม. (2541). ความพึงพอใจในภาระหน้าที่และงานของเกษตรอำเภอในจังหวัดภาคเหนือ. (ออนไลน์). สืบค้นจาก <http://www.kanchanaburi.ru.ac.th/km/pdf.pdf> (6 ก.ค. 53)

บรรณานุกรม (ต่อ)

- วาสนา เจริญรว. (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)
- วิจิตร วิชัยสารและคณะ. 2560. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี. มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- วรุณี เชาวนสุขุม และดวงตา สราญรัมย์. 2559. ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี
อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) ปีที่
16 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-สิงหาคม 2559
- วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ (2542) ความหมายของการบริการ (ออนไลน์). สืบค้นข้อมูลจาก
<http://guru.google.co.th/guru/thread?tid=16bc6bb21ad57fb4>. (10 ก.ค.53)
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). คุณภาพการบริการ (ออนไลน์). สืบค้นข้อมูลจาก
<http://guru.google.co.th/guru/thread?tid=16bc6bb21ad57fb4>. (10 ก.ค.53)
- สุรเชษฐ ปิตะวาสนา. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลศรีดอนไผ่.
ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมิต สัจฉกร. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. สำนักพิมพ์วิญญูชน. กรุงเทพฯ.
- สมิต สัจฉกร. (2546). ความหมายของการบริการ. (ออนไลน์). สืบค้นข้อมูลจาก
<http://www.lib.nu.ac.th/web/sar/upload/>. (18 ก.ค. 53)
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครู อาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัด
สามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม.
- สุรศักดิ์ นานานุกุล. (2540). ความสำคัญของการบริการ. (ออนไลน์). สืบค้นข้อมูลจาก
<http://www.idis.ru.ac.th/report/index>. (22 ก.ค. 53)
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. 2559. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอดำรงวิทยารุจิรา. จังหวัดกาญจนบุรี.
- อัจฉรา สมสวย. (2545). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์
การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด. (ออนไลน์). สืบค้นข้อมูลจาก
http://tkc.go.th/thesis/report_thai. (9 มิ.ย.53)
- อัจฉรา บุญชุม และ รัฐลักษณ์ พิทักษ์จักรพิภพ. (2559). คู่มือการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กรมควบคุมโรค. นนทบุรี: สำนักพิมพ์อักษรกราฟฟิค
แอนด์ดีไซน์
- อนเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. (2548). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: บริษัทเพรส แอนด์
ดีไซน์ จำกัด.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- อภินันท์ จันตะนี และคณะ.(2562).ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแพรง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.วารสาร บัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน 2562
- องค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเหนือคลอง.จังหวัดกระบี่.(2567). ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเหนือคลอง 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.



โดย คณะเทคโนโลยีการจัดการ

**มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
วิทยาเขตนครศรีธรรมราช (สไใหญ่)**



075 - 773240



ttp://mt.rmutsv.ac.th



@ rmutsv.ac.th