



**รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘**

**องค์การบริหารส่วนตำบลออย
อำเภอปง จังหวัดพะเยา**

มหาวิทยาลัยพะเยา

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลออยเล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน จึงมอบหมายให้มหาวิทยาลัยพะเยาดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลออย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามกรอบการประเมินมิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๑ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเผยแพร่ผลการดำเนินงานตามโครงการความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลออย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสะท้อนความคิดเห็นของผู้รับบริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงและพัฒนางานบริการ ตลอดจนการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

มหาวิทยาลัยพะเยา ขอกราบขอบพระคุณองค์การบริหารส่วนตำบลออย ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายที่ให้การสนับสนุนและอำนวยความสะดวกตลอดการดำเนินโครงการจนสามารถบรรลุผลสำเร็จด้วยความเรียบร้อย

มหาวิทยาลัยพะเยา

๒๕๖๔

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลออย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ประกอบด้วย ๕ งาน ได้แก่ ๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ๒) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๓) งานด้านรายได้ หรือภาษี ๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ ๕) งานด้านสาธารณสุข สามารถสรุปผลได้ดังนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการใน ๔ ประเด็นหลัก ดังนี้

๑. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
๓. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

การสำรวจครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามมาตราส่วน ๕ ระดับ ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๐๐ ราย โดยผลการวิเคราะห์จะแสดงด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เพื่อสรุปภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการ

งาน	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๔.๘๘	๐.๓๓	มากที่สุด	๙๓.๖๖	๑๐
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔.๘๔	๐.๓๓	มากที่สุด	๙๖.๘๓	๑๐
งานด้านรายได้หรือภาษี	๔.๗/๕	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๕.๐๔	๑๐
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๘๙	๐.๓๒	มากที่สุด	๙๓.๓/๓	๑๐
งานด้านสาธารณสุข	๔.๙๓/	๐.๑๖	มากที่สุด	๙๙.๓๕	๑๐
สรุปภาพรวม	๔.๘๓/	๐.๓๓	มากที่สุด	๙๓.๓๔	๑๐

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลออย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ พบว่า

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๘๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๓๓ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๖๖ และระดับคะแนน ๑๐

งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๘๔ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๓๓ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๘๗ และระดับคะแนน ๑๐

งานด้านรายได้หรือภาษี ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๒ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๐๔ และระดับคะแนน ๑๐

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๘๙ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๓๒ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๗๗ และระดับคะแนน ๑๐

งานด้านสาธารณสุข ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๙๗ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๑๖ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๙.๓๕ และระดับคะแนน ๑๐

ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๘๗ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๓๓ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๓๔ ซึ่งคิดเป็นระดับคะแนน ๑๐

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

– ไม่มีข้อเสนอแนะ

งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

– ไม่มีข้อเสนอแนะ

งานด้านรายได้หรือภาษี

– ไม่มีข้อเสนอแนะ

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

– ไม่มีข้อเสนอแนะ

งานด้านสาธารณสุข

– ไม่มีข้อเสนอแนะ

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ ที่มาและความสำคัญ	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๑
๑.๓ ขอบเขตการศึกษา	๒
๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๒
๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะ	๓
บทที่ ๒ วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๔
๒.๒ บริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๕
๒.๓ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๓๗
๒.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๔๘
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	
๓.๑ ประชากร	๑๔๘
๓.๒ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง	๑๔๘
๓.๓ วิธีการสุ่มตัวอย่าง	๑๔๙
๓.๔ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล	๑๔๙
๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๒๐๐
๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล	๒๐๐
๓.๗ การประเมินผล	๒๐๐
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
๔.๑ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๒๒๒
๔.๒ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๒๔๘
๔.๓ งานด้านรายได้หรือภาษี	๓๓๓

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
๔.๔ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๓๘
๔.๕ งานด้านสาธารณสุข	๔๓
บทที่ ๕ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	
๕.๑ ความมุ่งหมายของการศึกษา	๔๓
๕.๒ สรุปผลการศึกษา	๔๓
๕.๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ	๔๘
เอกสารอ้างอิง	๔๙
ภาคผนวก	๕๑

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๒๒
ตารางที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๒๔
ตารางที่ ๓ ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๒๓/
ตารางที่ ๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๒๔
ตารางที่ ๕ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๒๙
ตารางที่ ๖ ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๓๒
ตารางที่ ๗ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ งานด้านรายได้หรือภาษี	๓๓
ตารางที่ ๘ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านรายได้หรือภาษี	๓๔
ตารางที่ ๙ ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม งานด้านรายได้หรือภาษี	๓๓/
ตารางที่ ๑๐ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๓๓/
ตารางที่ ๑๑ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๓๙
ตารางที่ ๑๒ ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔๑
ตารางที่ ๑๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ งานด้านสาธารณสุข	๔๒
ตารางที่ ๑๔ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านสาธารณสุข	๔๔
ตารางที่ ๑๕ ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม งานด้านสาธารณสุข	๔๖

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ที่มาและความสำคัญ

องค์การบริหารส่วนตำบลลอยเป็นหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ ผ่านภารกิจที่หลากหลาย ซึ่งล้วนมีผลกระทบโดยตรงต่อชีวิตความเป็นอยู่และความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ การประเมินผลการดำเนินงานจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อสะท้อนประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความเหมาะสมของการให้บริการ รวมถึงใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในอนาคต

ในปัจจุบัน สังคมมีความคาดหวังต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐสูงขึ้น การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพจึงไม่เพียงพอ หากปราศจากการรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการ การสำรวจความพึงพอใจจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในมิติต่าง ๆ ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ คุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาและยกระดับคุณภาพการบริการให้ตรงตามความคาดหวังของประชาชนอย่างแท้จริง

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ มีเป้าหมายเพื่อเสริมสร้างการบริหารราชการที่มีความโปร่งใส ยึดหลักธรรมาภิบาล และเน้นผลสัมฤทธิ์ (Result-based Management) สอดคล้องกับแนวทางการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่ให้ความสำคัญกับความต้องการของประชาชนเป็นศูนย์กลาง ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการวางแผนพัฒนางานบริการในด้านต่าง ๆ ให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น เสริมสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาลในการพัฒนาการบริการภาครัฐให้มีมาตรฐานและประสิทธิภาพสูงสุด

ดังนั้น การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลอย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบคลุม และสามารถนำไปใช้ประกอบการพัฒนานโยบาย การปรับปรุงกระบวนการให้บริการ และการจัดสรรงบประมาณในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ และที่สำคัญ คือ เพื่อให้ประชาชนที่ได้รับบริการที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับความต้องการ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดอย่างยั่งยืน

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑.๒.๑ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลอย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ประกอบด้วย ๕ งาน ได้แก่ ๑) งานด้านโยธา

การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ๒) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๓) งานด้านรายได้หรือภาษี ๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ ๕) งานด้านสาธารณสุข

๑.๒.๒ เพื่อรวบรวมข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อมูลเชิงคุณภาพจากประชาชนผู้รับบริการ เพื่อนำมาวิเคราะห์หาจุดเด่นและข้อจำกัดของการให้บริการในแต่ละด้าน

๑.๒.๓ เพื่อใช้ข้อมูลจากการสำรวจเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง และยกระดับคุณภาพ การบริการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

๑.๓ ขอบเขตการศึกษา

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มเป้าหมายของการศึกษานี้ ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลอย ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ประกอบด้วย ๕ งาน ได้แก่ ๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง ๒) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๓) งานด้านรายได้หรือภาษี ๔) งานด้านพัฒนา ชุมชนและสวัสดิการสังคม และ ๕) งานด้านสาธารณสุข

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้มุ่งสำรวจและประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลอย ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ประกอบด้วย ๕ งาน ได้แก่ ๑) งานด้าน โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ๒) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๓) งานด้านรายได้ หรือภาษี ๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ ๕) งานด้านสาธารณสุข

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่

ขอบเขตการศึกษาครอบคลุมพื้นที่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลอย ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ประกอบด้วย ๕ งาน ได้แก่ ๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง ๒) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๓) งานด้านรายได้หรือภาษี ๔) งานด้านพัฒนา ชุมชนและสวัสดิการสังคม และ ๕) งานด้านสาธารณสุข

๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๔.๑ ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลอย

๑.๔.๒ ได้ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นจากประชาชน ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการ พัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอยให้มีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของ ประชาชนได้อย่างแท้จริง

๑.๔.๓ ส่งเสริมกระบวนการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Service) ตามแนวทางการบริหารราชการแนวใหม่

๑.๔.๔ เสริมสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลอย อ้นจะนำไปสู่ความร่วมมือระหว่างประชาชนกับหน่วยงานภาครัฐในการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

๑.๔.๕ สนับสนุนการกำหนดนโยบาย การวางแผนงาน และการจัดสรรงบประมาณในอนาคตให้มีความเหมาะสม ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในพื้นที่

๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง หน่วยงานของรัฐที่มีการดำเนินงานเป็นอิสระจากส่วนกลาง ทำหน้าที่บริหารจัดการกิจการในท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกเชิงบวกหรือทัศนคติที่ดีของผู้รับบริการต่อการได้รับบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการ หากไม่ได้รับการตอบสนองย่อมก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มาใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความชัดเจนของกระบวนการและลำดับขั้นตอนการให้บริการที่มีความเป็นระบบและไม่ซับซ้อน

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความหลากหลายและความสะดวกในการเข้าถึงบริการที่รวดเร็วและเพียงพอ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่และอุปกรณ์ที่จัดไว้เพื่อสนับสนุนการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

บทที่ ๒

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๒.๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer/Service Satisfaction) เป็นแนวคิดสำคัญในสาขาการบริหารจัดการและบริการสาธารณะ เนื่องจากความพึงพอใจสะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการและประสบการณ์จริงที่ได้รับจากบริการ (Kotler & Keller, ๒๐๑๖) ความพึงพอใจถือเป็นตัวชี้วัดสำคัญในการประเมินคุณภาพการให้บริการ เนื่องจากสามารถบ่งชี้ได้ว่าบริการนั้นตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชนได้มากน้อยเพียงใด

๒.๑.๒ ทฤษฎีและโมเดลความพึงพอใจ

ทฤษฎีที่มักใช้ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ Expectation–Disconfirmation Theory และ SERVQUAL Model โดยทฤษฎี Expectation–Disconfirmation (Oliver, ๑๙๘๐) ระบุว่าความพึงพอใจเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการกับประสบการณ์จริง หากประสบการณ์ตรงตามหรือเกินความคาดหวัง จะเกิดความพึงพอใจในทางบวก ในทางกลับกัน หากประสบการณ์ต่ำกว่าความคาดหวัง จะเกิดความไม่พึงพอใจ ส่วน โมเดล SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml & Berry, ๑๙๘๘) เน้นวัดคุณภาพบริการผ่าน ๕ มิติหลัก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) ความสามารถ (Assurance) การเอาใจใส่ (Empathy) และความมีรูปแบบมาตรฐานของการให้บริการ (Tangibles) โมเดลนี้ถูกนำมาใช้ประเมินความพึงพอใจทั้งในภาคเอกชนและภาครัฐ โดยสามารถปรับให้เหมาะกับบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ได้

๒.๑.๓ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสามารถจำแนกเป็น ๓ ประเภทหลัก ได้แก่

๑) ปัจจัยด้านบริการ (Service Factors) เช่น คุณภาพของบุคลากร การตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ความรวดเร็วและความสะดวกในการให้บริการ ระบบและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ซับซ้อน รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ (Kotler & Keller, ๒๐๑๖; Parasuraman et al., ๑๙๘๘)

๒) ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors) เช่น อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์การใช้บริการ และความคาดหวังส่วนบุคคล ซึ่งส่งผลต่อการรับรู้และการประเมินคุณภาพบริการ (Oliver, ๑๙๙๓)

๓) ปัจจัยด้านบริบทองค์กร (Organizational Context) เช่น นโยบายการบริหารจัดการ การมีส่วนร่วมของประชาชน ความโปร่งใส ความยุติธรรม และวัฒนธรรมองค์กรภายใน อบต. ทั้งนี้ ปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลต่อความสามารถขององค์กรในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและส่งผลต่อความพึงพอใจโดยตรง (Bovaird & Löffler, ๒๐๑๕)

๒.๑.๔ การประเมินความพึงพอใจในภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในบริบทของงานบริการภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การวัดความพึงพอใจถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการประเมินประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ เนื่องจากสามารถสะท้อนมุมมองของผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง การประเมินความพึงพอใจมักใช้แบบสอบถามที่ออกแบบตามมิติของ SERVQUAL หรือปรับตามบริบท เช่น การวัดความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความรวดเร็วของการตอบสนอง และความร่วมมือร่วมของเจ้าหน้าที่ในการแก้ปัญหา (กนก, ๒๕๖๒; สุรพล, ๒๕๖๑) นอกจากนี้ การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการยังเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement, CQI) เนื่องจากองค์กรสามารถนำผลการสำรวจไปวิเคราะห์หาแนวทางแก้ไขปัญหามาปรับปรุงกระบวนการให้บริการ และพัฒนาศักยภาพของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Kotler & Keller, ๒๐๑๖; Bovaird & Löffler, ๒๐๑๕) ในงานวิจัยหลายฉบับพบว่า การให้บริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนส่งผลต่อความพึงพอใจโดยตรง ซึ่งความพึงพอใจนี้สามารถนำไปสู่ความเชื่อมั่นและการสนับสนุนองค์กรในระยะยาว ตัวอย่างเช่น งานวิจัยของ Parasuraman et al. (๑๙๘๘) และ Oliver (๑๙๙๓) พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวชี้วัดสำคัญที่สามารถทำนายพฤติกรรมการสนับสนุนองค์กรและการใช้บริการซ้ำ

๒.๒ บริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๒.๑ ความหมายและบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นกลไกสำคัญในการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปสู่ท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและกำหนดทิศทางการพัฒนาในพื้นที่ของตนได้อย่างเหมาะสม (Ostrom, ๑๙๙๐) หลักการนี้สะท้อนแนวคิดการปกครองแบบประชาธิปไตยที่ให้ความสำคัญต่อความโปร่งใส การตรวจสอบได้ และการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนาที่ยั่งยืน (UNDP, ๒๐๐๙)

๒.๒.๒ ประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในประเทศไทย อปท. ได้รับการกำหนดกรอบและอำนาจหน้าที่ไว้ใน รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ. ๒๕๔๒ โดยมุ่งเน้นให้ท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการวางแผนและบริหารจัดการกิจการในพื้นที่ของ

ตนเอง (สุรพล, ๒๕๖๑) อบท. ประกอบด้วยองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งแต่ละประเภทมีขอบเขตอำนาจ หน้าที่ และงบประมาณแตกต่างกันตามลักษณะพื้นที่และจำนวนประชากร (ปิยบุตร, ๒๕๕๘)

๒.๒.๓ บทบาทและหน้าที่สำคัญของ อบท. ในการให้บริการแก่ประชาชน

โครงสร้างของอบท. แบ่งออกเป็นสองฝ่ายหลัก ได้แก่ ฝ่ายสภา ซึ่งมาจากการเลือกตั้งของประชาชน มีหน้าที่ในการตรากฎหมายท้องถิ่นและกำหนดนโยบาย และฝ่ายบริหาร ซึ่งมีนายกเป็นหัวหน้าฝ่ายบริหาร รับผิดชอบในการดำเนินงานตามนโยบายที่กำหนดโดยสภา (World Bank, ๒๐๐๕) การจัดสรรอำนาจและหน้าที่ระหว่างฝ่ายสภาและฝ่ายบริหารนี้ช่วยสร้างการตรวจสอบถ่วงดุลภายในองค์กร และส่งเสริมการบริหารที่มีประสิทธิภาพ (Bovaird & Löffler, ๒๐๑๕)

บทบาทหลักของอบท. คือการจัดบริการสาธารณะและการพัฒนาท้องถิ่นในหลายมิติ เช่น การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การศึกษา การสาธารณสุข การจัดการสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่น การอนุรักษ์วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น รวมถึงการสร้างกลไกให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับกิจการท้องถิ่น (กนก, ๒๕๖๒) การทำงานของอบท.จึงเป็นการเชื่อมโยงระหว่างรัฐกับประชาชนระดับฐานรากอย่างใกล้ชิด

๒.๒.๔ การประเมินคุณภาพและความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของ อบท.

แม้อบท.จะมีบทบาทสำคัญ แต่ก็เผชิญกับความท้าทายหลายด้าน เช่น งบประมาณที่พึ่งพาส่วนกลางมากเกินไป ข้อจำกัดด้านบุคลากรและความรู้ ความสามารถในการบริหารจัดการ และการเมืองท้องถิ่นที่บางครั้งขาดความโปร่งใส (UNDP, ๒๐๐๙) ปัญหาเหล่านี้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

ในจังหวัดพะเยา ซึ่งเป็นจังหวัดในภาคเหนือของประเทศไทย อบท. มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาชุมชน เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมและอาศัยอยู่ในพื้นที่ชนบท การเข้าถึงบริการจากส่วนกลางมีข้อจำกัด การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นเสาหลักในการพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของจังหวัด (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, ๒๕๖๕)

แนวโน้มในอนาคตของอบท.คือการพัฒนาไปสู่ การบริหารจัดการเชิงนวัตกรรมและดิจิทัล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทันสมัย (ADB, ๒๐๑๕) นอกจากนี้ การสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างอบท.กับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคมก็เป็นกลยุทธ์สำคัญในการเสริมสร้างความเข้มแข็งและยั่งยืนของท้องถิ่น

๒.๓ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ได้เกิดขึ้นโดยอัตโนมัติ แต่ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายมิติ ทั้งปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเชิงบริการ และปัจจัยเชิงบริบทขององค์กร ซึ่งการเข้าใจปัจจัยเหล่านี้ช่วยให้องค์กรสามารถออกแบบการให้บริการให้ตรงตามความต้องการของประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการได้ (Kotler & Keller, ๒๐๑๖)

๒.๓.๑ ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors)

ปัจจัยส่วนบุคคลเป็นตัวแปรพื้นฐานที่ส่งผลต่อการรับรู้และการประเมินคุณภาพบริการของผู้รับบริการ ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์การใช้บริการ (Oliver, ๑๙๙๓)

อายุ: การรับรู้คุณภาพบริการมักแตกต่างกันตามกลุ่มอายุ ผู้สูงอายุอาจเน้นความสะดวกและความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ขณะที่วัยทำงานอาจให้ความสำคัญกับความรวดเร็วและประสิทธิภาพของบริการ (Parasuraman et al., ๑๙๘๘)

การศึกษา: ระดับการศึกษาส่งผลต่อความคาดหวังและความสามารถในการประเมินคุณภาพบริการ ผู้ที่มีการศึกษาสูงมักมีความคาดหวังสูงและละเอียดในการประเมินการให้บริการ (Kotler & Keller, ๒๐๑๖)

รายได้และอาชีพ: ปัจจัยเศรษฐกิจและสภาพความเป็นอยู่ส่งผลต่อการประเมินความพึงพอใจ เช่น ผู้มีรายได้น้อยอาจให้ความสำคัญกับการบริการที่ไม่เสียค่าใช้จ่ายหรือเข้าถึงง่าย

๒.๓.๒ ปัจจัยด้านบริการ (Service Factors)

คุณภาพของบริการเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยสามารถจำแนกได้เป็นหลายองค์ประกอบ

ความสามารถและความเชี่ยวชาญของบุคลากร (Staff Competence): เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญ และสามารถตอบคำถามหรือแก้ไขปัญหาได้ทันที จะสร้างความพึงพอใจสูง (Parasuraman et al., ๑๙๘๘; Bovaird & Löffler, ๒๐๑๕)

ความรวดเร็วและความสะดวกในการให้บริการ (Responsiveness & Accessibility): ระยะเวลาในการให้บริการ ขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน และช่องทางการเข้าถึงบริการหลายช่องทาง เช่น ออนไลน์หรือสำนักงานท้องถิ่น ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยตรง (Kotler & Keller, ๒๐๑๖)

การเอาใจใส่และการบริการด้วยมิตรภาพ (Empathy & Courtesy): การให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ความอดทน และความสุภาพของเจ้าหน้าที่เป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มผู้สูงอายุและประชาชนชนบท (กนก, ๒๕๖๒)

สิ่งอำนวยความสะดวก (Tangibles): สถานที่ที่สะอาดและอุปกรณ์ที่เพียงพอ เช่น ห้องรับรอง บริการอินเทอร์เน็ต หรือเอกสารประกอบบริการ ช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจ (Parasuraman et al., ๑๙๘๘)

๒.๓.๓ ปัจจัยด้านบริบทองค์กร (Organizational Context)

นอกจากปัจจัยส่วนบุคคลและบริการแล้ว ปัจจัยเชิงบริบทขององค์กรก็มีผลต่อความพึงพอใจอย่างชัดเจน

นโยบายการบริหารจัดการ: การกำหนดนโยบายที่ชัดเจน การวางแผนที่เป็นระบบ และการใช้มาตรฐานในการให้บริการส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพของประชาชน (Bovaird & Löffler, ๒๐๑๕)

การมีส่วนร่วมของประชาชน: กระบวนการประชาคมและการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับบริการหรือโครงการพัฒนาท้องถิ่น ช่วยสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อองค์กร (UNDP, ๒๐๐๙)

ความโปร่งใสและความยุติธรรม: การบริหารจัดการที่โปร่งใสและยุติธรรมในเรื่องของสิทธิการเข้าถึงบริการ การจัดสรรทรัพยากร และการให้ข้อมูล ช่วยสร้างความไว้วางใจและความพึงพอใจของประชาชน (สุชาติ, ๒๕๖๔)

๒.๓.๔ ตัวอย่างงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยความพึงพอใจ

งานวิจัยหลายฉบับในประเทศไทยและต่างประเทศชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยด้านบริการและบริบทองค์กรมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจมากกว่าปัจจัยส่วนบุคคล ตัวอย่างเช่น งานวิจัยของ Parasuraman et al. (๑๙๘๘) พบว่า ความน่าเชื่อถือและความรวดเร็วของบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการสร้างความพึงพอใจ และงานวิจัยในประเทศไทยโดย กนก (๒๕๖๒) พบว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการท้องถิ่น

การทำความเข้าใจปัจจัยเหล่านี้ช่วยให้ อปท. สามารถปรับปรุงการให้บริการได้ตรงตามความต้องการของประชาชน เช่น การปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ การพัฒนาศักยภาพบุคลากร การจัดหาอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงการสร้างช่องทางให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจและความไว้วางใจต่อองค์กรอย่างยั่งยืน (Kotler & Keller, ๒๐๑๖; Bovaird & Löffler, ๒๐๑๕)

๒.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการถือเป็นหนึ่งในหัวข้อที่ได้รับความสนใจอย่างกว้างขวางทั้งในภาคเอกชนและภาครัฐ เนื่องจากความพึงพอใจเป็นตัวชี้วัดสำคัญในการประเมินคุณภาพ

การให้บริการและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน (Kotler & Keller, ๒๐๑๖)

งานวิจัยหลายฉบับในต่างประเทศได้นำทฤษฎี Expectation–Disconfirmation และโมเดล SERVQUAL มาประยุกต์ใช้ในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตัวอย่างเช่น Parasuraman et al. (๑๙๘๘) ได้พัฒนา SERVQUAL ซึ่งใช้วัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยพิจารณาจาก ๕ มิติหลัก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ความสามารถในการตอบสนอง ความมั่นใจ ความเอาใจใส่ และสิ่งอำนวยความสะดวก งานวิจัยนี้พบว่าองค์ประกอบด้านความน่าเชื่อถือและการตอบสนองของเจ้าหน้าที่มีผลต่อความพึงพอใจสูงสุด

นอกจากนี้ งานวิจัยของ Oliver (๑๙๙๓) แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีผลต่อความเชื่อมั่นและพฤติกรรมการสนับสนุนองค์กรในระยะยาว เช่น การใช้บริการซ้ำ การแนะนำบริการให้ผู้อื่น และการสนับสนุนแนวทางพัฒนาขององค์กร ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าความพึงพอใจไม่ใช่เพียงตัวชี้วัดระยะสั้น แต่มีผลเชิงกลยุทธ์ต่อความยั่งยืนขององค์กร

งานวิจัยในต่างประเทศยังพบว่า ปัจจัยเชิงบริการ เช่น ความรวดเร็วในการให้บริการ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ และคุณภาพบุคลากร มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจสูงกว่าปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ เพศ หรือรายได้ (Bovaird & Löffler, ๒๐๑๕) ซึ่งชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการบริหารจัดการบริการที่มีประสิทธิภาพ

ในบริบทของประเทศไทย งานวิจัยหลายฉบับได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในหน่วยงานภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เช่น งานวิจัยของ กนก (๒๕๖๒) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการเทศบาล พบว่าปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ ความสุภาพและความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ การมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการตัดสินใจ และความโปร่งใสในการให้บริการ

งานวิจัยของ สุรพล (๒๕๖๑) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด พบว่าการจัดบริการที่ชัดเจนและมีมาตรฐาน การตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างรวดเร็ว และการให้ข้อมูลที่ครบถ้วนและถูกต้อง มีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด งานวิจัยดังกล่าวยังเน้นว่าการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยยกระดับคุณภาพบริการ

งานวิจัยอื่น ๆ เช่น สุชาติ (๒๕๖๔) พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการสาธารณะไม่เพียงขึ้นอยู่กับคุณภาพบริการเท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับบริบทองค์กร เช่น นโยบายที่ชัดเจน ความโปร่งใส และการจัดการที่เป็นระบบ ซึ่งสนับสนุนแนวคิดว่าการพัฒนาคุณภาพการให้บริการต้องเป็นทั้งกระบวนการเชิงบุคลากรและเชิงระบบองค์กร

งานวิจัยที่ดำเนินการโดย กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เน้นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในบริการที่ได้รับจากองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ เช่น การให้บริการ

สาธารณูปโภค เช่น ระบบไฟฟ้า การจัดการขยะมูลฝอย และการพัฒนาภูมิทัศน์ในท้องถิ่น การศึกษาของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ในปี พ.ศ. ๒๕๖๐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับสูงต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะในด้านการปรับปรุงระบบไฟฟ้าและถนน ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิตประจำวัน (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, ๒๕๖๐)

งานวิจัยของ กรมการปกครอง ในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานในระดับจังหวัดต่าง ๆ ซึ่งพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในการให้บริการเกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อม เช่น การจัดเก็บขยะมูลฝอยและการดูแลสุขภาพความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ ขณะที่การให้บริการด้านการรักษาความปลอดภัยในชุมชนได้รับความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ย โดยผลการศึกษานี้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการด้านความปลอดภัยในชุมชน (กรมการปกครอง, ๒๕๖๒)

งานวิจัยในระดับปริญญาโทและเอกจากมหาวิทยาลัยต่าง ๆ เช่น มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และมหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในหลายจังหวัด เช่น จังหวัดเชียงใหม่ ขอนแก่น และอุดรธานี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในงานบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการเปลี่ยนแปลงตามระดับความเข้าใจในบริการและความสะดวกในการเข้าถึงบริการที่เสนอ งานวิจัยของ ญัฐกาญจน์ (๒๐๑๙) พบว่า ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่มีความพึงพอใจสูงในการบริการด้านสาธารณสุขที่ให้บริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล แต่มีความพึงพอใจต่ำในการบริการด้านใบอนุญาตต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาในการบริการที่ขาดความรวดเร็วและโปร่งใส (ญัฐกาญจน์, ๒๐๑๙)

งานวิจัยของ สถาบันพัฒนาองค์กรปกครองท้องถิ่น ในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ เน้นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของหน่วยงานในพื้นที่ชุมชนต่าง ๆ เช่น การให้บริการด้านการศึกษาและสาธารณสุข ซึ่งพบว่า ประชาชนในพื้นที่ชนบทมีความพึงพอใจสูงในการให้บริการการศึกษาและการส่งเสริมสุขภาพ แต่ในการบริการด้านสาธารณูปโภคบางประเภท เช่น การขนส่งและการจัดการน้ำ มีความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ย (สถาบันพัฒนาองค์กรปกครองท้องถิ่น, ๒๕๖๓)

งานวิจัยโดย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการบริการขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดและเทศบาลในหลายจังหวัด เช่น กรุงเทพฯ ชลบุรี และเชียงใหม่ โดยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในการบริการต่าง ๆ ไม่เท่ากัน โดยบริการที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บขยะมูลฝอยและการพัฒนาสิ่งแวดล้อมได้รับคะแนนความพึงพอใจสูง ขณะที่บริการด้านระบบสาธารณสุขได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ย งานวิจัยนี้ยังชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนาและปรับปรุงบริการทางสาธารณสุขในบางพื้นที่ (มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๖๔)

งานวิจัยของ สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ในปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในเขตชนบทเกี่ยวกับการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล โดยพบว่า ความพึงพอใจในการบริการด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการเข้าถึงสิทธิประโยชน์ที่เกี่ยวข้องมีคะแนนสูง แต่ยังพบ

ปัญหาในด้านการบริการทางการแพทย์ในพื้นที่ห่างไกลที่ต้องการการปรับปรุง (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น, ๒๕๖๑)

งานวิจัยจาก กรมสุขภาพจิต ในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนในบริการด้านสุขภาพจิตจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โดยพบว่า ประชาชนในเขตชนบทมีความพึงพอใจสูงในด้านการเข้าถึงบริการ แต่ยังมีปัญหาด้านเวลาในการให้บริการที่มีความล่าช้า โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลและช่วงเวลาที่มีการระบาดของโรค (กรมสุขภาพจิต, ๒๕๖๒)

งานวิจัยของ สำนักพัฒนาการปกครองท้องถิ่น ในปี พ.ศ. ๒๕๖๐ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจในบริการสาธารณะจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การจัดการขยะมูลฝอยและการให้บริการด้านความปลอดภัยในชุมชน พบว่า ประชาชนในเขตเมืองมีความพึงพอใจสูง แต่ประชาชนในชนบทมีข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการที่ครบวงจร (สำนักพัฒนาการปกครองท้องถิ่น, ๒๕๖๐)

งานวิจัยของ มหาวิทยาลัยศิลปากร ในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขและการให้บริการทางการศึกษาในพื้นที่จังหวัดนครปฐม ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในพื้นที่ที่มีความพึงพอใจสูงในบริการด้านการศึกษาและการดูแลรักษาโรคในระดับเบื้องต้น แต่มีข้อจำกัดในด้านการรักษาโรคที่ซับซ้อนที่ต้องการการรักษาเฉพาะทาง (มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๖๓)

งานวิจัยจาก สถาบันการพัฒนาท้องถิ่น ในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนในบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดร้อยเอ็ด โดยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการบริการสาธารณสุขและการจัดการน้ำประปา แต่ยังพบปัญหาด้านการบริการที่ไม่สามารถให้บริการได้ทันเวลาที่ (สถาบันการพัฒนาท้องถิ่น, ๒๕๖๔)

งานวิจัยของ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในจังหวัดขอนแก่นที่ได้รับบริการจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล พบว่า ความพึงพอใจสูงในด้านการบริการที่สะดวกและรวดเร็ว แต่มีกระแสการวิจารณ์ในด้านของอุปกรณ์การแพทย์ที่ขาดแคลน (มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๖๒)

งานวิจัยจาก สถาบันการจัดการปกครองท้องถิ่น ในปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการทางการศึกษาในโรงเรียนของรัฐในเขตเมืองและชนบท โดยพบว่า ความพึงพอใจในบริการการศึกษาของประชาชนในเขตเมืองสูงกว่าชาวชนบท เนื่องจากการเข้าถึงทรัพยากรการเรียนการสอนที่ดีกว่า (สถาบันการจัดการปกครองท้องถิ่น, ๒๕๖๕)

งานวิจัยจาก กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ในปี พ.ศ. ๒๕๖๑ สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบน้ำประปาในเขตพื้นที่ต่าง ๆ พบว่า การบริการน้ำประปาในพื้นที่ชนบทยังมีปัญหาเรื่องคุณภาพน้ำและการขาดแคลนแหล่งน้ำสำรองในช่วงฤดูแล้ง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, ๒๕๖๑)

งานวิจัยจาก กรมการปกครอง ในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการขยะในพื้นที่ต่าง ๆ พบว่า ประชาชนในพื้นที่บางจังหวัดยังมีความไม่พึงพอใจต่อการเก็บขยะที่ไม่ตรงเวลาและปัญหาการทิ้งขยะในที่สาธารณะ (กรมการปกครอง, ๒๕๖๒)

งานวิจัยของ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดนนทบุรี ซึ่งพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการบริการโดยรวม แต่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการรอคิวในช่วงเวลาหลังจากการระบาดของโรค COVID-๑๙ (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, ๒๕๖๔)

ข้อค้นพบและแนวโน้ม

จากงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศสามารถสรุปข้อค้นพบที่สำคัญได้ดังนี้

- ๑) ปัจจัยด้านบริการ เป็นปัจจัยหลักที่มีผลต่อความพึงพอใจ โดยเฉพาะความน่าเชื่อถือ ความรวดเร็ว และความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่
- ๒) ปัจจัยด้านบุคคล แม้ว่าจะมีอิทธิพลบ้าง แต่มีผลน้อยกว่าปัจจัยด้านบริการและองค์กร
- ๓) ปัจจัยบริบทองค์กร เช่น การมีส่วนร่วมของประชาชน นโยบายที่ชัดเจน และความโปร่งใส มีผลต่อความเชื่อมั่นและความพึงพอใจโดยรวม
- ๔) การวัดความพึงพอใจสามารถนำไปปรับปรุงบริการ เพิ่มประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นต่อองค์กรได้

ข้อค้นพบเหล่านี้ชี้ให้เห็นว่า การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในบริบทของอปท. ไม่เพียงแต่สะท้อนคุณภาพการให้บริการ แต่ยังเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับการพัฒนากลยุทธ์และนโยบายเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น (Kotler & Keller, ๒๐๑๖; Bovaird & Löffler, ๒๐๑๕)

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลออย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ควบคู่กับวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นเครื่องมือในการศึกษา โดยจะทำการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลออย

วิธีการดำเนินการวิจัยประกอบด้วย การเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถาม (Questionnaire) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interviews) เพื่อสำรวจความคิดเห็น ความพึงพอใจและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๑ ประชากร

ประชากร คือ ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลออย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ประกอบด้วย ๕ งาน ได้แก่ ๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ๒) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๓) งานด้านรายได้หรือภาษี ๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ ๕) งานด้านสาธารณสุข

๓.๒ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้มี ๒ วิธี ดังนี้

แบบที่ ๑ ในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรทั้งหมด จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยจะทำการเก็บข้อมูลจากบุคคลที่พบในพื้นที่เก็บข้อมูลในขณะนั้น ซึ่งหากบุคคลนั้นยินดีให้ข้อมูล จะทำการสอบถามความพึงพอใจจากบุคคลดังกล่าว ณ เวลานั้น

แบบที่ ๒ ในกรณีที่ทราบจำนวนประชากรทั้งหมด จะใช้วิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane เพื่อหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยได้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อน (e) ที่ยอมรับได้ระหว่างค่าจริงและค่าประมาณที่ร้อยละ ๐.๐๕ ตามสูตร ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยที่ n = จำนวนขนาดตัวอย่างประชาชนที่ต้องการ

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อน (๐.๐๕)

เพื่อให้การศึกษามีความถูกต้องและเที่ยงตรงในการนำผลการศึกษาไปใช้อธิบายประชากรเป้าหมาย จึงจำเป็นต้องมีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีการกระจายอย่างทั่วถึงและไม่กระจุกตัวในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งมากเกินไป

๓.๓ วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีการ สุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยการแบ่งประชากรออกเป็นกลุ่มพื้นที่ต่าง ๆ ก่อน จากนั้นจะทำการสุ่มตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่างที่เหมาะสมจากแต่ละกลุ่มพื้นที่ หลังจากนั้น จะใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ในการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่พบในพื้นที่เก็บข้อมูล ณ ขณะนั้น เพื่อให้สามารถรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในเขตพื้นที่ที่มีความหลากหลายได้อย่างครอบคลุม

๓.๔ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือแบบสอบถามที่ประกอบด้วยคำถามทั้งแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยได้มีการศึกษาจากเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแบบสอบถามมีทั้งหมด ๓ ตอน คือ

ตอนที่ ๑: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒: ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๓: ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

สำหรับการประเมินความพึงพอใจใช้มาตรวัดแบบ Likert scale โดยให้คะแนน ดังนี้

๕ คะแนน: มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๔ คะแนน: มีระดับความพึงพอใจมาก

๓ คะแนน: มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

๒ คะแนน: มีระดับความพึงพอใจน้อย

๑ คะแนน: มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัยนี้ จะใช้วิธีการหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามฉบับร่างไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบด้านเนื้อหาและโครงสร้างของแบบสอบถาม เพื่อประเมินความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมด้านภาษา จากนั้นนำข้อเสนอแนะที่ได้รับมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์และเหมาะสมยิ่งขึ้น

๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๕.๑ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ข้อมูลที่เก็บจากการสัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสอบถามโดยตรง ซึ่งทำผ่านการใช้แบบสอบถามที่ได้ออกแบบขึ้นตามขั้นตอนการวิจัยที่ได้กล่าวถึง

๓.๕.๒ ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ข้อมูลที่ได้จากเอกสารและข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมจากองค์การบริหารส่วนตำบลออย ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลที่มีอยู่แล้ว

๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจะทำการใช้โปรแกรม SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) เพื่อคำนวณและวิเคราะห์ข้อมูล โดยจะใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่

อัตราส่วนร้อยละ (Percentage)

ค่าความถี่ (Frequency)

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean)

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์จะนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมคำอธิบาย

๓.๗ การประเมินผล

๓.๗.๑ การประเมินผลระดับความพึงพอใจตาม Likert rating scales

โดยการคำนวณค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจ ซึ่งระดับความพึงพอใจจะถูกจัดอันดับตามค่าเฉลี่ย ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ – ๕.๐๐: ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับค่าเฉลี่ย ๓.๕๐ – ๔.๔๙: ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ระดับค่าเฉลี่ย ๒.๕๐ – ๓.๔๙: ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับค่าเฉลี่ย ๑.๕๐ – ๒.๔๙: ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ระดับค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๔๙: ความพึงพอใจอยู่ในระดับควรปรับปรุง

๓.๗.๒ การประเมินผลระดับความพึงพอใจจากคำร้อยละ

การประเมินระดับความพึงพอใจจากคะแนนร้อยละตามเกณฑ์ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๙๕.๐๑ ขึ้นไป: ได้คะแนน ๑๐

ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๐.๐๑-๙๕.๐๐: ได้คะแนน ๙

ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๕.๐๑-๙๐.๐๐: ได้คะแนน ๘

ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๐.๐๑-๘๕.๐๐: ได้คะแนน ๗

ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๗๕.๐๑-๘๐.๐๐: ได้คะแนน ๖

ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๓/๐.๐๑-๓/๕.๐๐: ได้คะแนน ๕
 ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๖๕.๐๑-๓/๐.๐๐: ได้คะแนน ๔
 ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๖๐.๐๑-๖๕.๐๐: ได้คะแนน ๓
 ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๕๕.๐๑-๖๐.๐๐: ได้คะแนน ๒
 ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๕๐.๐๑-๕๕.๐๐: ได้คะแนน ๑
 ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ ๕๐.๐๐: ได้คะแนน ๐

๓.๗.๓ การวิเคราะห์ข้อมูลจากคำถามปลายเปิด

ข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดจะถูกจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกัน จากนั้นทำการวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของความเรียงหรือข้อเสนอแนะที่สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงบริการได้

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลออย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ประกอบด้วย ๕ งาน ได้แก่ ๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ๒) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๓) งานด้านรายได้หรือภาษี ๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ ๕) งานด้านสาธารณสุข โดยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนงานละ ๑๐๐ ราย การสำรวจครอบคลุมประเด็นหลัก ๔ ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ การศึกษายังได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้รับบริการเพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการต่อไป

๔.๑ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๔๓	๔๓.๐๐
หญิง	๕๗	๕๗.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
ช่วงอายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๑.๐๐
๒๐ – ๒๙ ปี	๑๑	๑๑.๐๐
๓๐ – ๓๙ ปี	๑๑	๑๑.๐๐
๔๐ – ๔๙ ปี	๒๖	๒๖.๐๐
๕๐ ปีขึ้นไป	๕๑	๕๑.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๖๓	๖๓.๐๐
มัธยมศึกษา	๑๕	๑๕.๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
อนุปริญญา/ปวส.	๑	๑.๐๐
ปริญญาตรี	๑๓/	๑๓.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
ข้าราชการ	๘	๘.๐๐
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๖	๖.๐๐
พนักงานบริษัท	๒	๒.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๑๐	๑๐.๐๐
ค้าขาย	๓/	๓.๐๐
รับจ้าง/ลูกจ้าง	๒๘	๒๘.๐๐
นิสิต/นักศึกษา	๒	๒.๐๐
เกษียณ/ว่างงาน	๑๕	๑๕.๐๐
เกษตรกร/ปศุสัตว์/ประมง	๒๒	๒๒.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๐๐ คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๐ และมีช่วงอายุ ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๕๑ คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ ๕๑.๐๐ สำหรับด้านการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๐๐ ขณะที่อาชีพส่วนใหญ่คือ รับจ้าง/ลูกจ้าง จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐

ตารางที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการขอรับบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๙๓	๐.๒๖	มากที่สุด	๙๘.๖๐	๑๐
๒. การดำเนินการให้บริการมีความรวดเร็วเหมาะสม	๔.๘๗	๐.๓๔	มากที่สุด	๙๗.๔๐	๑๐
๓. ระยะเวลาการคอยในการรับบริการอยู่ในเกณฑ์เหมาะสม	๔.๘๔	๐.๓๓	มากที่สุด	๙๖.๘๐	๑๐
๔. มีเอกสาร/ป้ายประกาศหรือสื่ออธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๘๕	๐.๓๖	มากที่สุด	๙๗.๐๐	๑๐
๕. กระบวนการให้บริการไม่ซับซ้อนและเป็นลำดับขั้นตอนที่เหมาะสม	๔.๘๖	๐.๓๕	มากที่สุด	๙๗.๒๐	๑๐
รวม	๔.๘๗	๐.๓๓	มากที่สุด	๙๗.๔๐	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการขอรับบริการที่หลากหลายและเหมาะสมกับผู้ใช้บริการ	๔.๘๐	๐.๔๐	มากที่สุด	๙๖.๐๐	๑๐
๒. ช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูลมีความสะดวก	๔.๘๕	๐.๓๖	มากที่สุด	๙๗.๐๐	๑๐
๓. ข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน	๔.๘๙	๐.๓๑	มากที่สุด	๙๗.๘๐	๑๐
๔. เวลาทำการของช่องทางการให้บริการเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน	๔.๘๖	๐.๓๕	มากที่สุด	๙๗.๒๐	๑๐
๕. สามารถติดตามความคืบหน้าหรือสถานะการให้บริการได้สะดวก	๔.๘๕	๐.๓๖	มากที่สุด	๙๗.๐๐	๑๐
รวม	๔.๘๕	๐.๓๖	มากที่สุด	๙๗.๐๐	๑๐

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึง พอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ อธิบายดี และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ	๔.๘๔	๐.๓๓	มากที่สุด	๙๖.๓/๓	๑๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและข้อมูลได้ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	๔.๘๓	๐.๓๔	มากที่สุด	๙๓/.๔๐	๑๐
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และ ทักษะที่เหมาะสมกับงานบริการ	๔.๘๙	๐.๓๑	มากที่สุด	๙๓/.๘๐	๑๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาหรือขอ ร้องเรียนได้อย่างเหมาะสม	๔.๙๑	๐.๒๙	มากที่สุด	๙๔.๒๐	๑๐
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๙๔	๐.๒๔	มากที่สุด	๙๔.๘๐	๑๐
รวม	๔.๘๙	๐.๓๑	มากที่สุด	๙๓/.๓/๙	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. พื้นที่หรือสถานที่ให้บริการมีการ จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกอย่าง เหมาะสม	๔.๘๙	๐.๓๑	มากที่สุด	๙๓/.๘๐	๑๐
๒. จำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ ต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๘๙	๐.๓๑	มากที่สุด	๙๓/.๘๐	๑๐
๓. สิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในสภาพใช้ งานได้ดีและปลอดภัย	๔.๙๒	๐.๒๓	มากที่สุด	๙๔.๔๐	๑๐
๔. การเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกมี ความสะดวกและไม่เป็นอุปสรรค	๔.๙๒	๐.๒๓	มากที่สุด	๙๔.๔๐	๑๐
๕. การจัดวางสิ่งอำนวยความสะดวกเอื้อ ต่อการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง	๔.๙๙	๐.๑๐	มากที่สุด	๙๙.๘๐	๑๐
รวม	๔.๙๒	๐.๒๕	มากที่สุด	๙๔.๔๔	๑๐

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า

ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๘๓ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๓๓ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๓.๔๐ และระดับคะแนน ๑๐ ตัวชี้วัดที่ได้รับคะแนนสูงสุดในด้านนี้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๙๓ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๒๖ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๘.๖๐ และระดับคะแนน ๑๐ คือ ขั้นตอนการขอรับบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๘๕ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๓๖ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๓.๐๐ และระดับคะแนน ๑๐ ตัวชี้วัดที่ได้รับคะแนนสูงสุดในด้านนี้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๘๙ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๓๑ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๓.๘๐ และระดับคะแนน ๑๐ คือ ข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๘๙ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๓๑ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๓.๓๙ และระดับคะแนน ๑๐ ตัวชี้วัดที่ได้รับคะแนนสูงสุดในด้านนี้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๙๔ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๒๔ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๘.๘๐ และระดับคะแนน ๑๐ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๙๒ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๒๕ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๘.๔๔ และระดับคะแนน ๑๐ ตัวชี้วัดที่ได้รับคะแนนสูงสุดในด้านนี้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๙๙ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๑๐ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๙.๘๐ และระดับคะแนน ๑๐ คือ การจัดวางสิ่งอำนวยความสะดวกเอื้อต่อการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ ๓ ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๓๓	มากที่สุด	๙๓.๔๐	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๕	๐.๓๖	มากที่สุด	๙๓.๐๐	๑๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๙	๐.๓๓	มากที่สุด	๙๓.๓๓	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๙๒	๐.๒๙	มากที่สุด	๙๔.๔๔	๑๐
รวม	๔.๘๘	๐.๓๓	มากที่สุด	๙๓.๖๖	๑๐

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๘๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๓๓ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๓.๖๖ และระดับคะแนน ๑๐ และด้านที่ได้รับคะแนนสูงสุด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๙๒ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๒๙ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๔๔ ซึ่งคิดเป็นระดับคะแนน ๑๐ คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

๔.๒ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ ๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๔๙	๔๙.๐๐
หญิง	๕๑	๕๑.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
ช่วงอายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๖	๖.๐๐
๒๐ – ๒๙ ปี	๖	๖.๐๐
๓๐ – ๓๙ ปี	๒๓	๒๓.๐๐
๔๐ – ๔๙ ปี	๓๓	๓๓.๐๐
๕๐ ปีขึ้นไป	๒๔	๒๔.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๒๐	๒๐.๐๐
มัธยมศึกษา	๓๓	๓๓.๐๐
อนุปริญญา/ปวส.	๒๖	๒๖.๐๐
ปริญญาตรี	๙	๙.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๘	๘.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
ข้าราชการ	๑๕	๑๕.๐๐
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๕	๕.๐๐
พนักงานบริษัท	๘	๘.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๙	๙.๐๐
ค้าขาย	๒๐	๒๐.๐๐
รับจ้าง/ลูกจ้าง	๒๙	๒๙.๐๐
นิสิต/นักศึกษา	๓	๓.๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เกษียณ/ว่างงาน	๓	๓.๐๐
เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง	๘	๘.๐๐
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๐๐ คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๐๐ และมีช่วงอายุ ๔๐ – ๔๙ ปี จำนวน ๓๗ คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๐ สำหรับด้านการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๐ ขณะที่อาชีพส่วนใหญ่คือ รับจ้าง/ลูกจ้าง จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐๐

ตารางที่ ๕ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการขอรับบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๘๓	๐.๓๘	มากที่สุด	๙๖.๖๐	๑๐
๒. การดำเนินการให้บริการมีความรวดเร็วเหมาะสม	๔.๗๑	๐.๔๖	มากที่สุด	๙๔.๒๐	๙
๓. ระยะเวลารอคอยในการรับบริการอยู่ในเกณฑ์เหมาะสม	๔.๙๗	๐.๑๓	มากที่สุด	๙๙.๔๐	๑๐
๔. มีเอกสาร/ป้ายประกาศหรือสื่ออธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๗๔	๐.๔๔	มากที่สุด	๙๔.๘๐	๙
๕. กระบวนการให้บริการไม่ซับซ้อนและเป็นลำดับขั้นตอนที่เหมาะสม	๔.๙๐	๐.๓๐	มากที่สุด	๙๘.๐๐	๑๐
รวม	๔.๘๓	๐.๓๕	มากที่สุด	๙๖.๖๐	๑๐

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึง พอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการขอรับบริการที่หลากหลายและเหมาะสมกับผู้ใช้บริการ	๔.๓/๘	๐.๔๒	มากที่สุด	๙๕.๖๐	๑๐
๒. ช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูลมีความสะดวก	๔.๘๓	๐.๓๘	มากที่สุด	๙๖.๖๐	๑๐
๓. ข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน	๔.๘๓/	๐.๓๔	มากที่สุด	๙๗.๔๐	๑๐
๔. เวลาทำการของช่องทางการให้บริการเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน	๔.๘๔	๐.๓๓/	มากที่สุด	๙๖.๘๐	๑๐
๕. สามารถติดตามความคืบหน้าหรือสถานะการให้บริการได้สะดวก	๔.๗/๓	๐.๔๕	มากที่สุด	๙๕.๖๐	๙
รวม	๔.๘๑	๐.๓๙	มากที่สุด	๙๖.๒๐	๑๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ อธิบายดี และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ	๔.๙๗/	๐.๑๓/	มากที่สุด	๙๙.๔๐	๑๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและข้อมูลได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	๔.๗/๔	๐.๔๔	มากที่สุด	๙๕.๘๐	๙
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่เหมาะสมกับงานบริการ	๔.๙๙	๐.๑๐	มากที่สุด	๙๙.๘๐	๑๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างเหมาะสม	๔.๗/๓	๐.๔๕	มากที่สุด	๙๕.๖๐	๙
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๙๓	๐.๒๖	มากที่สุด	๙๘.๖๐	๑๐
รวม	๔.๘๗/	๐.๒๘	มากที่สุด	๙๗.๔๔	๑๐

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. พื้นที่หรือสถานที่ให้บริการมีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม	๔.๙๔	๐.๒๔	มากที่สุด	๙๘.๘๐	๑๐
๒. จำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๗๔	๐.๔๔	มากที่สุด	๙๔.๘๐	๙
๓. สิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในสภาพใช้งานได้ดีและปลอดภัย	๔.๙๘	๐.๑๔	มากที่สุด	๙๙.๖๐	๑๐
๔. การเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสะดวกและไม่เป็นอุปสรรค	๔.๘๕	๐.๓๖	มากที่สุด	๙๗.๐๐	๑๐
๕. การจัดวางสิ่งอำนวยความสะดวกเอื้อต่อการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง	๔.๘๐	๐.๔๐	มากที่สุด	๙๖.๐๐	๑๐
รวม	๔.๘๖	๐.๓๒	มากที่สุด	๙๗.๒๔	๑๐

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า

ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๘๓ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๓๕ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๖๐ และระดับคะแนน ๑๐ ตัวชี้วัดที่ได้รับคะแนนสูงสุดในด้านนี้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๙๗ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๑๗ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๙.๔๐ และระดับคะแนน ๑๐ คือ ระยะเวลาารอคอยในการรับบริการอยู่ในเกณฑ์เหมาะสม

ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๘๑ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๓๙ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๒๐ และระดับคะแนน ๑๐ ตัวชี้วัดที่ได้รับคะแนนสูงสุดในด้านนี้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๘๗ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๓๔ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๔๐ และระดับคะแนน ๑๐ คือ ข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๘๓ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๒๘ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๔๔ และระดับคะแนน ๑๐ ตัวชี้วัดที่ได้รับคะแนนสูงสุดในด้านนี้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๙๙ ส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน ๐.๑๐ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๙.๘๐ และระดับคะแนน ๑๐ คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ และทักษะที่เหมาะสมกับงานบริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๘๖ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๓๒ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๒๔ และระดับคะแนน ๑๐ ตัวชี้วัดที่ได้รับคะแนนสูงสุดในด้านนี้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๙๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๑๔ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๙.๖๐ และระดับคะแนน ๑๐ คือ สิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในสภาพใช้งานได้ดีและปลอดภัย

ตารางที่ ๖ ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๓๕	มากที่สุด	๙๖.๖๐	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๑	๐.๓๘	มากที่สุด	๙๖.๒๐	๑๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๗	๐.๒๙	มากที่สุด	๙๗.๔๔	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๖	๐.๒๙	มากที่สุด	๙๗.๒๔	๑๐
รวม	๔.๘๔	๐.๓๓	มากที่สุด	๙๖.๘๗	๑๐

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๘๔ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๓๓ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๘๗ และระดับคะแนน ๑๐ และด้านที่ได้รับคะแนนสูงสุด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๘๗ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๒๙ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๔๔ ซึ่งคิดเป็นระดับคะแนน ๑๐ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

๔.๓ งานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ ๗ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ งานด้านรายได้หรือภาษี

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๔๒	๔๒.๐๐
หญิง	๕๘	๕๘.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
ช่วงอายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๘	๘.๐๐
๒๐ – ๒๙ ปี	๓๒	๓๒.๐๐
๓๐ – ๓๙ ปี	๓๕	๓๕.๐๐
๔๐ – ๔๙ ปี	๑๘	๑๘.๐๐
๕๐ ปีขึ้นไป	๓/	๓/.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๔	๑๔.๐๐
มัธยมศึกษา	๒๘	๒๘.๐๐
อนุปริญญา/ปวส.	๑๕	๑๕.๐๐
ปริญญาตรี	๔๒	๔๒.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๑.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
ข้าราชการ	๙	๙.๐๐
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๔	๔.๐๐
พนักงานบริษัท	๑๖	๑๖.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๑๕	๑๕.๐๐
ค้าขาย	๑๔	๑๔.๐๐
รับจ้าง/ลูกจ้าง	๑๕	๑๕.๐๐
นิสิต/นักศึกษา	๓/	๓/.๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เกษียณ/ว่างงาน	๓/	๓/๐๐
เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง	๙	๙.๐๐
อื่นๆ	๔	๔.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๐๐ คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๐ และมีช่วงอายุ ๓๐ – ๓๙ ปี จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ สำหรับด้านการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐๐ ขณะที่อาชีพส่วนใหญ่คือ พนักงานบริษัท จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐

ตารางที่ ๔ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการขอรับบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๘๑	๐.๔๒	มากที่สุด	๙๖.๒๐	๑๐
๒. การดำเนินการให้บริการมีความรวดเร็วเหมาะสม	๔.๓/๙	๐.๔๓	มากที่สุด	๙๕.๘๐	๑๐
๓. ระยะเวลารอคอยในการรับบริการอยู่ในเกณฑ์เหมาะสม	๔.๓/๔	๐.๕๐	มากที่สุด	๙๔.๘๐	๙
๔. มีเอกสาร/ป้ายประกาศหรือสื่ออธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๓/๓	๐.๕๕	มากที่สุด	๙๔.๖๐	๙
๕. กระบวนการให้บริการไม่ซับซ้อนและเป็นลำดับขั้นตอนที่เหมาะสม	๔.๓/๘	๐.๔๘	มากที่สุด	๙๕.๖๐	๑๐
รวม	๔.๓/๓	๐.๔๘	มากที่สุด	๙๕.๔๐	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการขอรับบริการที่หลากหลายและเหมาะสมกับผู้ใช้บริการ	๔.๖๙	๐.๖๑	มากที่สุด	๙๓.๘๐	๙

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึง พอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
๒. ช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูลมี ความสะดวก	๔.๓/๔	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๔.๘๐	๙
๓. ข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการมี การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน	๔.๓/๔	๐.๕๐	มากที่สุด	๙๔.๘๐	๙
๔. เวลาทำการของช่องทางการให้บริการ เหมาะสมกับความต้องการของประชาชน	๔.๓/๐	๐.๕๖	มากที่สุด	๙๔.๐๐	๙
๕. สามารถติดตามความคืบหน้าหรือ สถานะการให้บริการได้สะดวก	๔.๓/๕	๐.๕๐	มากที่สุด	๙๕.๐๐	๙
รวม	๔.๓/๒	๐.๕๔	มากที่สุด	๙๔.๔๘	๙
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ อธิบายดี และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ	๔.๘๒	๐.๕๖	มากที่สุด	๙๖.๔๐	๑๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและข้อมูลได้ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	๔.๓/๘	๐.๔๔	มากที่สุด	๙๕.๖๐	๑๐
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และ ทักษะที่เหมาะสมกับงานบริการ	๔.๓/๐	๐.๕๖	มากที่สุด	๙๔.๐๐	๙
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อ ร้องเรียนได้อย่างเหมาะสม	๔.๓/๑	๐.๕๖	มากที่สุด	๙๔.๒๐	๙
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๓/๕	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๕.๐๐	๙
รวม	๔.๓/๕	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๕.๐๔	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. พื้นที่หรือสถานที่ให้บริการมีการ จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกอย่าง เหมาะสม	๔.๘๐	๐.๔๙	มากที่สุด	๙๖.๐๐	๑๐
๒. จำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ ต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๓/๖	๐.๕๕	มากที่สุด	๙๕.๒๐	๑๐

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
๓. สิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในสภาพใช้งานได้ดีและปลอดภัย	๔.๓/๓	๐.๕๕	มากที่สุด	๙๕.๔๐	๑๐
๔. การเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสะดวกและไม่เป็นอุปสรรค	๔.๓/๑	๐.๕๖	มากที่สุด	๙๔.๒๐	๙
๕. การจัดวางสิ่งอำนวยความสะดวกเอื้อต่อการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง	๔.๓/๓	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๕.๔๐	๑๐
รวม	๔.๓/๖	๐.๕๓	มากที่สุด	๙๕.๒๔	๑๐

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า

ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๓/๓ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๔ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๔๐ และระดับคะแนน ๑๐ ตัวชี้วัดที่ได้รับคะแนนสูงสุดในด้านนี้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๔๒ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๒๐ และระดับคะแนน ๑๐ คือ ขั้นตอนการขอรับบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๓/๒ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๔ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๔๘ และระดับคะแนน ๙ ตัวชี้วัดที่ได้รับคะแนนสูงสุดในด้านนี้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๓/๕ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๐ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๐๐ และระดับคะแนน ๙ คือ สามารถติดตามความคืบหน้าหรือสถานะการให้บริการได้สะดวก

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๓/๕ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๑ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๐๔ และระดับคะแนน ๑๐ ตัวชี้วัดที่ได้รับคะแนนสูงสุดในด้านนี้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๘๒ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๔๖ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๔๐ และระดับคะแนน ๑๐ คือ เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อธิบายดี และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๓/๖ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๓ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๒๔ และระดับคะแนน ๑๐ ตัวชี้วัดที่ได้รับคะแนนสูงสุดในด้านนี้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ ส่วน

เบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๔๙ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๐๐ และระดับคะแนน ๑๐ คือ พื้นที่หรือสถานที่ให้บริการมีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม

ตารางที่ ๙ ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม งานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓/๓	๐.๔๘	มากที่สุด	๙๕.๔๐	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๓/๒	๐.๕๕	มากที่สุด	๙๔.๔๘	๙
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๓/๕	๐.๕๐	มากที่สุด	๙๕.๐๔	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓/๖	๐.๕๔	มากที่สุด	๙๕.๒๔	๑๐
รวม	๔.๓/๕	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๕.๐๔	๑๐

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๓/๕ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๒ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๐๔ และระดับคะแนน ๑๐ และด้านที่ได้รับคะแนนสูงสุด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๓/๓ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๔๘ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๔๐ ซึ่งคิดเป็นระดับคะแนน ๑๐ คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ งานด้านรายได้หรือภาษี

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

๔.๔ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ ๑๐ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๒๓	๒๓.๐๐
หญิง	๓/๓	๓/๓.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
ช่วงอายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๐ – ๒๙ ปี	๖	๖.๐๐
๓๐ – ๓๙ ปี	๒๐	๒๐.๐๐
๔๐ – ๔๙ ปี	๒๙	๒๙.๐๐
๕๐ ปีขึ้นไป	๔๕	๔๕.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๑	๑๑.๐๐
มัธยมศึกษา	๔๒	๔๒.๐๐
อนุปริญญา/ปวส.	๑๕	๑๕.๐๐
ปริญญาตรี	๒๖	๒๖.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๖	๖.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
ข้าราชการ	๑๐	๑๐.๐๐
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๓	๓.๐๐
พนักงานบริษัท	๔	๔.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๙	๙.๐๐
ค้าขาย	๑๓	๑๓.๐๐
รับจ้าง/ลูกจ้าง	๑๓	๑๓.๐๐
นิสิต/นักศึกษา	๓	๓.๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เกษียณ/ว่างงาน	๐	๐.๐๐
เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง	๔๕	๔๕.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๐๐ คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๐๐ และมีช่วงอายุ ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ สำหรับด้านการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐๐ ขณะที่อาชีพส่วนใหญ่คือ เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐

ตารางที่ ๑๑ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการขอรับบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๙๑	๐.๓๒	มากที่สุด	๙๘.๒๐	๑๐
๒. การดำเนินการให้บริการมีความรวดเร็วเหมาะสม	๔.๘๙	๐.๓๑	มากที่สุด	๙๗.๘๐	๑๐
๓. ระยะเวลารอคอยในการรับบริการอยู่ในเกณฑ์เหมาะสม	๔.๘๙	๐.๓๑	มากที่สุด	๙๗.๘๐	๑๐
๔. มีเอกสาร/ป้ายประกาศหรือสื่ออธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๘๑	๐.๓๙	มากที่สุด	๙๖.๒๐	๑๐
๕. กระบวนการให้บริการไม่ซับซ้อนและเป็นลำดับขั้นตอนที่เหมาะสม	๔.๘๘	๐.๓๓	มากที่สุด	๙๗.๖๐	๑๐
รวม	๔.๘๘	๐.๓๓	มากที่สุด	๙๗.๕๒	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการขอรับบริการที่หลากหลายและเหมาะสมกับผู้ใช้บริการ	๔.๘๘	๐.๓๓	มากที่สุด	๙๗.๖๐	๑๐

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึง พอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
๒. ช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูลมีความสะดวก	๔.๘๖	๐.๓๕	มากที่สุด	๙๓.๒๐	๑๐
๓. ข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน	๔.๓/๙	๐.๔๑	มากที่สุด	๙๕.๘๐	๑๐
๔. เวลาทำการของช่องทางการให้บริการเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน	๔.๘๙	๐.๓๑	มากที่สุด	๙๓.๘๐	๑๐
๕. สามารถติดตามความคืบหน้าหรือสถานะการให้บริการได้สะดวก	๔.๘๘	๐.๓๓	มากที่สุด	๙๓.๖๐	๑๐
รวม	๔.๘๖	๐.๓๕	มากที่สุด	๙๓.๒๐	๑๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ อธิบายดี และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ	๔.๙๔	๐.๒๔	มากที่สุด	๙๘.๘๐	๑๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและข้อมูลได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	๔.๘๙	๐.๓๑	มากที่สุด	๙๓.๘๐	๑๐
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่เหมาะสมกับงานบริการ	๔.๘๙	๐.๓๑	มากที่สุด	๙๓.๘๐	๑๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างเหมาะสม	๔.๙๐	๐.๓๐	มากที่สุด	๙๔.๐๐	๑๐
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๙๑	๐.๒๙	มากที่สุด	๙๔.๒๐	๑๐
รวม	๔.๙๑	๐.๒๙	มากที่สุด	๙๔.๑๒	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. พื้นที่หรือสถานที่ให้บริการมีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม	๔.๙๐	๐.๓๐	มากที่สุด	๙๔.๐๐	๑๐
๒. จำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๙๑	๐.๒๙	มากที่สุด	๙๔.๒๐	๑๐

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึง พอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
๓. สิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในสภาพใช้ งานได้ดีและปลอดภัย	๔.๙๓	๐.๒๖	มากที่สุด	๙๘.๖๐	๑๐
๔. การเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกมี ความสะดวกและไม่เป็นอุปสรรค	๔.๙๐	๐.๓๐	มากที่สุด	๙๘.๐๐	๑๐
๕. การจัดวางสิ่งอำนวยความสะดวกเอื้อ ต่อการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง	๔.๙๒	๐.๒๓	มากที่สุด	๙๘.๔๐	๑๐
รวม	๔.๙๑	๐.๒๔	มากที่สุด	๙๘.๒๔	๑๐

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า

ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๘๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๓๓ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๕๒ และระดับคะแนน ๑๐ ตัวชี้วัดที่ได้รับคะแนนสูงสุดในด้านนี้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๙๑ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๓๒ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๘.๒๐ และระดับคะแนน ๑๐ คือ ขั้นตอนการขอรับบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๘๖ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๓๕ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๒๐ และระดับคะแนน ๑๐ ตัวชี้วัดที่ได้รับคะแนนสูงสุดในด้านนี้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๘๙ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๓๑ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๘๐ และระดับคะแนน ๑๐ คือ เวลาทำการของช่องทางการให้บริการเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๙๑ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๒๙ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๘.๑๒ และระดับคะแนน ๑๐ ตัวชี้วัดที่ได้รับคะแนนสูงสุดในด้านนี้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๙๔ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๒๔ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๘.๘๐ และระดับคะแนน ๑๐ คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ อธิบายดี และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๙๑ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๒๔ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๘.๒๔ และระดับคะแนน ๑๐ ตัวชี้วัดที่ได้รับคะแนนสูงสุดในด้านนี้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๙๓ ส่วน

เบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๒๖ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๘.๖๐ และระดับคะแนน ๑๐ คือ สิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในสภาพใช้งานได้ดีและปลอดภัย

ตารางที่ ๑๒ ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๘	๐.๓๓	มากที่สุด	๙๓.๕๒	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๖	๐.๓๕	มากที่สุด	๙๓.๒๐	๑๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๙๑	๐.๒๙	มากที่สุด	๙๘.๑๒	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๙๑	๐.๒๙	มากที่สุด	๙๘.๒๔	๑๐
รวม	๔.๘๙	๐.๓๒	มากที่สุด	๙๓.๓/๓	๑๐

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๘๙ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๓๒ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๓.๓/๓ และระดับคะแนน ๑๐ และด้านที่ได้รับคะแนนสูงสุด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๙๑ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๒๙ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๘.๒๔ ซึ่งคิดเป็นระดับคะแนน ๑๐ คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

๔.๕ งานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ ๑๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ งานด้านสาธารณสุข

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๔๓/	๔๓.๐๐
หญิง	๕๓	๕๓.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
ช่วงอายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๙	๙.๐๐
๒๐ – ๒๙ ปี	๑๘	๑๘.๐๐
๓๐ – ๓๙ ปี	๒๓/	๒๓.๐๐
๔๐ – ๔๙ ปี	๒๕	๒๕.๐๐
๕๐ ปีขึ้นไป	๒๑	๒๑.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๔	๑๔.๐๐
มัธยมศึกษา	๓๓/	๓๓.๐๐
อนุปริญญา/ปวส.	๒๐	๒๐.๐๐
ปริญญาตรี	๑๖	๑๖.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๓	๑๓.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
ข้าราชการ	๑๒	๑๒.๐๐
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๖	๖.๐๐
พนักงานบริษัท	๓/	๓.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๑๐	๑๐.๐๐
ค้าขาย	๒๔	๒๔.๐๐
รับจ้าง/ลูกจ้าง	๒๓	๒๓.๐๐
นิสิต/นักศึกษา	๓/	๓.๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เกษียณ/ว่างงาน	๕	๕.๐๐
เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง	๓/	๓/.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๐๐ คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๐ และมีช่วงอายุ ๓๐ – ๓๙ ปี จำนวน ๒๓/ คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๐ สำหรับด้านการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๓๓/ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐๐ ขณะที่อาชีพส่วนใหญ่คือ ค้าขาย จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐

ตารางที่ ๑๔ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการขอรับบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๙๓	๐.๒๖	มากที่สุด	๙๘.๖๐	๑๐
๒. การดำเนินการให้บริการมีความรวดเร็วเหมาะสม	๔.๙๔	๐.๒๔	มากที่สุด	๙๘.๘๐	๑๐
๓. ระยะเวลารอคอยในการรับบริการอยู่ในเกณฑ์เหมาะสม	๔.๙๔	๐.๑๔	มากที่สุด	๙๙.๖๐	๑๐
๔. มีเอกสาร/ป้ายประกาศหรือสื่ออธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๙๖	๐.๒๐	มากที่สุด	๙๙.๒๐	๑๐
๕. กระบวนการให้บริการไม่ซับซ้อนและเป็นลำดับขั้นตอนที่เหมาะสม	๔.๙๔	๐.๒๔	มากที่สุด	๙๘.๘๐	๑๐
รวม	๔.๙๕	๐.๒๑	มากที่สุด	๙๙.๐๐	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการขอรับบริการที่หลากหลายและเหมาะสมกับผู้ใช้บริการ	๔.๘๙	๐.๓๑	มากที่สุด	๙๗.๘๐	๑๐

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึง พอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
๒. ช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูลมีความสะดวก	๔.๙๓	๐.๑๓	มากที่สุด	๙๙.๕๐	๑๐
๓. ข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน	๔.๙๙	๐.๑๐	มากที่สุด	๙๙.๘๐	๑๐
๔. เวลาทำการของช่องทางการให้บริการเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน	๔.๙๘	๐.๑๔	มากที่สุด	๙๙.๖๐	๑๐
๕. สามารถติดตามความคืบหน้าหรือสถานะการให้บริการได้สะดวก	๔.๙๔	๐.๒๔	มากที่สุด	๙๘.๘๐	๑๐
รวม	๔.๙๕	๐.๑๙	มากที่สุด	๙๙.๐๘	๑๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อธิบายดี และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ	๔.๙๖	๐.๒๐	มากที่สุด	๙๙.๒๐	๑๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและข้อมูลได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	๔.๙๙	๐.๑๐	มากที่สุด	๙๙.๘๐	๑๐
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่เหมาะสมกับงานบริการ	๔.๙๙	๐.๑๐	มากที่สุด	๙๙.๘๐	๑๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างเหมาะสม	๔.๙๘	๐.๑๔	มากที่สุด	๙๙.๖๐	๑๐
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๙๙	๐.๑๐	มากที่สุด	๙๙.๘๐	๑๐
รวม	๔.๙๘	๐.๑๓	มากที่สุด	๙๙.๖๔	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. พื้นที่หรือสถานที่ให้บริการมีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม	๔.๙๓	๐.๑๓	มากที่สุด	๙๙.๕๐	๑๐
๒. จำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๙๙	๐.๑๐	มากที่สุด	๙๙.๘๐	๑๐

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึง พอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
๓. สิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในสภาพใช้ งานได้ดีและปลอดภัย	๔.๙๙	๐.๑๐	มากที่สุด	๙๙.๘๐	๑๐
๔. การเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกมี ความสะดวกและไม่เป็นอุปสรรค	๔.๙๙	๐.๑๐	มากที่สุด	๙๙.๘๐	๑๐
๕. การจัดวางสิ่งอำนวยความสะดวกเอื้อ ต่อการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง	๔.๙๘	๐.๑๔	มากที่สุด	๙๙.๖๐	๑๐
รวม	๔.๙๘	๐.๑๒	มากที่สุด	๙๙.๖๘	๑๐

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า

ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๙๕ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๒๑ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๙.๐๐ และระดับคะแนน ๑๐ ตัวชี้วัดที่ได้รับคะแนนสูงสุดในด้านนี้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๙๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๑๔ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๙.๖๐ และระดับคะแนน ๑๐ คือ ระยะเวลาารอคอยในการรับบริการอยู่ในเกณฑ์เหมาะสม

ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๙๕ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๑๙ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๙.๐๘ และระดับคะแนน ๑๐ ตัวชี้วัดที่ได้รับคะแนนสูงสุดในด้านนี้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๙๙ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๑๐ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๙.๘๐ และระดับคะแนน ๑๐ คือ ข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๙๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๑๓ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๙.๖๔ และระดับคะแนน ๑๐ ตัวชี้วัดที่ได้รับคะแนนสูงสุดในด้านนี้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๙๙ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๑๐ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๙.๘๐ และระดับคะแนน ๑๐ คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและข้อมูลได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่เหมาะสมกับงานบริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๙๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๑๒ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๙.๖๘ และระดับคะแนน ๑๐ ตัวชี้วัดที่ได้รับคะแนนสูงสุดในด้านนี้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๙๙ ส่วน

เบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๑๐ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๙.๘๐ และระดับคะแนน ๑๐ คือ จำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในสภาพใช้งานได้ดีและปลอดภัย และการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสะดวกและไม่เป็นอุปสรรค

ตารางที่ ๑๕ ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม งานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๙๕	๐.๒๑	มากที่สุด	๙๙.๐๐	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๙๕	๐.๑๘	มากที่สุด	๙๙.๐๘	๑๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๙๘	๐.๑๓	มากที่สุด	๙๙.๖๔	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๙๘	๐.๑๒	มากที่สุด	๙๙.๖๘	๑๐
รวม	๔.๙๗	๐.๑๖	มากที่สุด	๙๙.๓๕	๑๐

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๙๗ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๑๖ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๙.๓๕ และระดับคะแนน ๑๐ และด้านที่ได้รับคะแนนสูงสุด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๙๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๑๒ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๙.๖๘ ซึ่งคิดเป็นระดับคะแนน ๑๐ คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ งานด้านสาธารณสุข

– ไม่มีข้อเสนอแนะ

บทที่ ๕

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลออย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ประกอบด้วย ๕ งาน ได้แก่ ๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ๒) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๓) งานด้านรายได้หรือภาษี ๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ ๕) งานด้านสาธารณสุข

๕.๑ ความมุ่งหมายของการศึกษา

วัตถุประสงค์หลักของการศึกษานี้คือเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการใน ๔ ด้านหลัก ได้แก่

๑. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
๓. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

นอกจากนี้ยังได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้รับบริการเพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการต่อไป

๕.๒ สรุปผลการศึกษา

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๐๐ ราย พบว่าระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๘๗ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๓๓ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๓๔ ซึ่งคิดเป็นระดับคะแนน ๑๐

เมื่อพิจารณาในแต่ละงาน พบว่า

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ซึ่งเป็นงานที่ได้รับคะแนนสูงสุด

โดยสรุปแล้ว ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการอยู่ในระดับสูงสุด ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพในการให้บริการ “ระดับมากที่สุด” ขององค์การบริหารส่วนตำบลออย

๕.๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจ ยังได้รวบรวมข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น ดังนี้

๕.๓.๑ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

– ไม่มีข้อเสนอแนะ

๕.๓.๒ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

– ไม่มีข้อเสนอแนะ

๕.๓.๓ งานด้านรายได้หรือภาษี

– ไม่มีข้อเสนอแนะ

๕.๓.๔ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

– ไม่มีข้อเสนอแนะ

๕.๓.๕ งานด้านสาธารณสุข

– ไม่มีข้อเสนอแนะ

เอกสารอ้างอิง

Asian Development Bank (ADB). Local Governance and Basic Service Delivery in Thailand. Manila: ADB; ๒๐๑๕.

Bovaird T, Löffler E. Public Management and Governance. ๓rd ed. London: Routledge; ๒๐๑๕.

Kotler P, Keller KL. Marketing Management. ๑๕th ed. Harlow: Pearson; ๒๐๑๖.

Oliver RL. Cognitive, affective, and attribute bases of the satisfaction response. Journal of Consumer Research. ๑๙๘๐;๗: ๑๒๓-๑๓๒.

Oliver RL. Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer. New York: McGraw-Hill; ๑๙๙๗.

Ostrom E. Governing the Commons: The Evolution of Institutions for Collective Action. Cambridge: Cambridge University Press; ๑๙๙๐.

Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing. ๑๙๘๘;๖๔(๑):๑๒-๔๐.

UNDP. Thailand Human Development Report ๒๐๐๙: Human Security, Today and Tomorrow. Bangkok: UNDP; ๒๐๐๙.

World Bank. East Asia Decentralizes: Making Local Government Work. Washington, DC: World Bank; ๒๐๐๕.

กนก รัตนวรารักษ์. ประชาธิปไตยท้องถิ่นกับการมีส่วนร่วมของประชาชนไทย. วารสารรัฐศาสตร์. ๒๕๖๒;๔๑(๒):๒๕-๔๖.

กรมการปกครอง. (๒๕๖๒). การศึกษาความพึงพอใจในระบบการจัดการขยะในพื้นที่ต่าง ๆ. กรมการปกครอง.

กรมการปกครอง. (๒๕๖๒). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในงานบริการของกรมการปกครอง. กรมการปกครอง.

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (๒๕๖๐). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (๒๕๖๑). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในระบบน้ำประปา. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.

กรมสุขภาพจิต. (๒๕๖๒). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในบริการสุขภาพจิตจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล. กรมสุขภาพจิต.

ณัฐกาญจน์, ป. (๒๐๑๙). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในบริการทางสาธารณสุขในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ปิยบุตร แสงกนกกุล. กฎหมายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: วิญญูชน; ๒๕๕๘.

มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (๒๕๖๒). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในบริการทางการแพทย์จากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดขอนแก่น. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (๒๕๖๔). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดและเทศบาล. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (๒๕๖๔). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในบริการจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดนนทบุรี. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

มหาวิทยาลัยศิลปากร. (๒๕๖๓). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขในจังหวัดนครปฐม. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สถาบันการจัดการปกครองท้องถิ่น. (๒๕๖๕). การศึกษาความพึงพอใจในบริการทางการศึกษาในโรงเรียนของรัฐในเขตเมืองและชนบท. สถาบันการจัดการปกครองท้องถิ่น.

สถาบันการพัฒนาท้องถิ่น. (๒๕๖๔). การสำรวจความพึงพอใจในบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดร้อยเอ็ด. สถาบันการพัฒนาท้องถิ่น.

สถาบันพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. (๒๕๖๓). การสำรวจความพึงพอใจในบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในชุมชน. สถาบันพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.

สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น. (๒๕๖๑). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ชนบทต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล. สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. รายงานภาวะสังคมและเศรษฐกิจจังหวัดพะเยา ปี ๒๕๖๕. กรุงเทพฯ: กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม; ๒๕๖๕.

สำนักพัฒนาการปกครองท้องถิ่น. (๒๕๖๐). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. สำนักพัฒนาการปกครองท้องถิ่น.

สุชาติ เจียรานุสาสน์. ปัญหาและแนวทางการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วารสารการบริหารรัฐกิจ. ๒๕๖๔; ๒๐(๑): ๕๕-๗๐.

สุรพล ณัฐกานต์. การบริหารงานท้องถิ่นกับการกระจายอำนาจในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์; ๒๕๖๑.

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
องค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอบึง จังหวัดพะเยา
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

วัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ องค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอบึง จังหวัดพะเยา เพื่อนำผลมาวิเคราะห์และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการของประชาชนต่อไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๐-๒๙ ปี ☐ ๓๐-๓๙ ปี ☐ ๔๐-๔๙ ปี ☐ ๕๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา ☐ อนุปริญญา/ปวส.
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....
๔. อาชีพ ☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานบริษัท
☐ ธุรกิจส่วนตัว ☐ ค้าขาย ☐ รับจ้าง/ลูกจ้าง
☐ นิสิต/นักศึกษา ☐ เกษียณ/ว่างงาน ☐ เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง
☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด = ๕, มาก = ๔, ปานกลาง = ๓, พึงพอใจน้อย = ๒, น้อยที่สุด = ๑

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการขอรับบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๒. การดำเนินการให้บริการมีความรวดเร็วเหมาะสม					
๓. ระยะเวลารอคอยในการรับบริการอยู่ในเกณฑ์เหมาะสม					
๔. มีเอกสาร/ป้ายประกาศหรือสื่ออธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
๕. กระบวนการให้บริการไม่ซับซ้อนและเป็นลำดับขั้นตอนที่เหมาะสม					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการขอรับบริการที่หลากหลายและเหมาะสมกับผู้ใช้บริการ					
๒. ช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูลมีความสะดวก					
๓. ข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน					
๔. เวลาทำการของช่องทางการให้บริการเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน					
๕. สามารถติดตามความคืบหน้าหรือสถานะการให้บริการได้สะดวก					

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อ่อนน้อม และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ					
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและข้อมูลได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่เหมาะสมกับงานบริการ					
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างเหมาะสม					
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. พื้นที่หรือสถานที่ให้บริการมีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม					
๒. จำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
๓. สิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในสภาพใช้งานได้ดีและปลอดภัย					
๔. การเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสะดวกและไม่เป็นอุปสรรค					
๕. การจัดวางสิ่งอำนวยความสะดวกเอื้อต่อการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

.....

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
องค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอบึง จังหวัดพะเยา
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

วัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ องค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอบึง จังหวัดพะเยา เพื่อนำผลมาวิเคราะห์และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการของประชาชนต่อไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๐-๒๙ ปี ☐ ๓๐-๓๙ ปี ☐ ๔๐-๔๙ ปี ☐ ๕๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา ☐ อนุปริญญา/ปวส.
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....
๔. อาชีพ ☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานบริษัท
☐ ธุรกิจส่วนตัว ☐ ค้าขาย ☐ รับจ้าง/ลูกจ้าง
☐ นิสิต/นักศึกษา ☐ เกษียณ/ว่างงาน ☐ เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง
☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด = ๕, มาก = ๔, ปานกลาง = ๓, พึงพอใจน้อย = ๒, น้อยที่สุด = ๑

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการขอรับบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๒. การดำเนินการให้บริการมีความรวดเร็วเหมาะสม					
๓. ระยะเวลารอคอยในการรับบริการอยู่ในเกณฑ์เหมาะสม					
๔. มีเอกสาร/ป้ายประกาศหรือสื่ออธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
๕. กระบวนการให้บริการไม่ซับซ้อนและเป็นลำดับขั้นตอนที่เหมาะสม					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการขอรับบริการที่หลากหลายและเหมาะสมกับผู้ใช้บริการ					
๒. ช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูลมีความสะดวก					
๓. ข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน					
๔. เวลาทำการของช่องทางการให้บริการเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน					
๕. สามารถติดตามความคืบหน้าหรือสถานะการให้บริการได้สะดวก					

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อ่อนน้อม และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ					
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและข้อมูลได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่เหมาะสมกับงานบริการ					
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างเหมาะสม					
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. พื้นที่หรือสถานที่ให้บริการมีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม					
๒. จำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
๓. สิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในสภาพใช้งานได้ดีและปลอดภัย					
๔. การเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสะดวกและไม่เป็นอุปสรรค					
๕. การจัดวางสิ่งอำนวยความสะดวกเอื้อต่อการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

.....

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
องค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอบึง จังหวัดพะเยา
งานด้านรายได้หรือภาษี

วัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ องค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอบึง จังหวัดพะเยา เพื่อนำผลมาวิเคราะห์และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการของประชาชนต่อไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๐-๒๙ ปี ☐ ๓๐-๓๙ ปี ☐ ๔๐-๔๙ ปี ☐ ๕๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา ☐ อนุปริญญา/ปวส.
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....
๔. อาชีพ ☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานบริษัท
☐ ธุรกิจส่วนตัว ☐ ค้าขาย ☐ รับจ้าง/ลูกจ้าง
☐ นิสิต/นักศึกษา ☐ เกษียณ/ว่างงาน ☐ เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง
☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด = ๕, มาก = ๔, ปานกลาง = ๓, พึงพอใจน้อย = ๒, น้อยที่สุด = ๑

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการขอรับบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๒. การดำเนินการให้บริการมีความรวดเร็วเหมาะสม					
๓. ระยะเวลารอคอยในการรับบริการอยู่ในเกณฑ์เหมาะสม					
๔. มีเอกสาร/ป้ายประกาศหรือสื่ออธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
๕. กระบวนการให้บริการไม่ซับซ้อนและเป็นลำดับขั้นตอนที่เหมาะสม					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการขอรับบริการที่หลากหลายและเหมาะสมกับผู้ใช้บริการ					
๒. ช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูลมีความสะดวก					
๓. ข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน					
๔. เวลาทำการของช่องทางการให้บริการเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน					
๕. สามารถติดตามความคืบหน้าหรือสถานะการให้บริการได้สะดวก					

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อ่อนน้อม และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ					
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและข้อมูลได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่เหมาะสมกับงานบริการ					
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างเหมาะสม					
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. พื้นที่หรือสถานที่ให้บริการมีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม					
๒. จำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
๓. สิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในสภาพใช้งานได้ดีและปลอดภัย					
๔. การเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสะดวกและไม่เป็นอุปสรรค					
๕. การจัดวางสิ่งอำนวยความสะดวกเอื้อต่อการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

.....

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
องค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอบึง จังหวัดพะเยา
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

วัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ องค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอบึง จังหวัดพะเยา เพื่อนำผลมาวิเคราะห์และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการของประชาชนต่อไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๐-๒๙ ปี ☐ ๓๐-๓๙ ปี ☐ ๔๐-๔๙ ปี ☐ ๕๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา ☐ อนุปริญญา/ปวส.
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....
๔. อาชีพ ☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานบริษัท
☐ ธุรกิจส่วนตัว ☐ ค้าขาย ☐ รับจ้าง/ลูกจ้าง
☐ นิสิต/นักศึกษา ☐ เกษียณ/ว่างงาน ☐ เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง
☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด = ๕, มาก = ๔, ปานกลาง = ๓, พึงพอใจน้อย = ๒, น้อยที่สุด = ๑

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการขอรับบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๒. การดำเนินการให้บริการมีความรวดเร็วเหมาะสม					
๓. ระยะเวลารอคอยในการรับบริการอยู่ในเกณฑ์เหมาะสม					
๔. มีเอกสาร/ป้ายประกาศหรือสื่ออธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
๕. กระบวนการให้บริการไม่ซับซ้อนและเป็นลำดับขั้นตอนที่เหมาะสม					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการขอรับบริการที่หลากหลายและเหมาะสมกับผู้ใช้บริการ					
๒. ช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูลมีความสะดวก					
๓. ข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน					
๔. เวลาทำการของช่องทางการให้บริการเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน					
๕. สามารถติดตามความคืบหน้าหรือสถานะการให้บริการได้สะดวก					

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อ่อนน้อม และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ					
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและข้อมูลได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่เหมาะสมกับงานบริการ					
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างเหมาะสม					
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. พื้นที่หรือสถานที่ให้บริการมีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม					
๒. จำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
๓. สิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในสภาพใช้งานได้ดีและปลอดภัย					
๔. การเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสะดวกและไม่เป็นอุปสรรค					
๕. การจัดวางสิ่งอำนวยความสะดวกเอื้อต่อการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

.....

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
องค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอบึง จังหวัดพะเยา
งานด้านสาธารณสุข

วัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ องค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอบึง จังหวัดพะเยา เพื่อนำผลมาวิเคราะห์และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการของประชาชนต่อไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๐-๒๙ ปี ☐ ๓๐-๓๙ ปี ☐ ๔๐-๔๙ ปี ☐ ๕๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา ☐ อนุปริญญา/ปวส.
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....
๔. อาชีพ ☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานบริษัท
☐ ธุรกิจส่วนตัว ☐ ค้าขาย ☐ รับจ้าง/ลูกจ้าง
☐ นิสิต/นักศึกษา ☐ เกษียณ/ว่างงาน ☐ เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง
☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด = ๕, มาก = ๔, ปานกลาง = ๓, พึงพอใจน้อย = ๒, น้อยที่สุด = ๑

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการขอรับบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๒. การดำเนินการให้บริการมีความรวดเร็วเหมาะสม					
๓. ระยะเวลารอคอยในการรับบริการอยู่ในเกณฑ์เหมาะสม					
๔. มีเอกสาร/ป้ายประกาศหรือสื่ออธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
๕. กระบวนการให้บริการไม่ซับซ้อนและเป็นลำดับขั้นตอนที่เหมาะสม					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการขอรับบริการที่หลากหลายและเหมาะสมกับผู้ใช้บริการ					
๒. ช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูลมีความสะดวก					
๓. ข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน					
๔. เวลาทำการของช่องทางการให้บริการเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน					
๕. สามารถติดตามความคืบหน้าหรือสถานะการให้บริการได้สะดวก					

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อ่อนน้อม และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ					
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและข้อมูลได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่เหมาะสมกับงานบริการ					
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างเหมาะสม					
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. พื้นที่หรือสถานที่ให้บริการมีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม					
๒. จำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
๓. สิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในสภาพใช้งานได้ดีและปลอดภัย					
๔. การเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสะดวกและไม่เป็นอุปสรรค					
๕. การจัดวางสิ่งอำนวยความสะดวกเอื้อต่อการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

.....

.....

.....

.....