

# องค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้

## รายงานฉบับสมบูรณ์

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
จากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้  
อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่  
ประจำปีงบประมาณ 2565

โดย คณะเทคโนโลยีการจัดการ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย  
วิทยาเขตนครศรีธรรมราช (ไสใหญ่)



# องค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้

## รายงานฉบับสมบูรณ์

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
จากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้  
อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่  
ประจำปีงบประมาณ 2565

โดย คณะเทคโนโลยีการจัดการ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย  
วิทยาเขตนครศรีธรรมราช (ไสใหญ่)

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้ อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่ ในปีงบประมาณ 2565 เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.70 อายุระหว่าง 31-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.70 จบการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 31.30 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 35.30

ประชาชนส่วนใหญ่ รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้ ในงานพัฒนารายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาได้แก่ งานสังคมสงเคราะห์ คิดเป็นร้อยละ 31.00 งานบริหารสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 30.30 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 29.50 งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 27.50 งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง คิดเป็นร้อยละ 24.30 งานการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 24.00 งานด้านทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 19.80 งานบริการกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 17.80 และ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 13.80 ตามลำดับ

### ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 และ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

### ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัฒนารายได้หรือภาษี (การยื่นแบบและชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัฒนารายได้หรือภาษี (การยื่นแบบและชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้

ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 และมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

#### ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ (การบริการรับลงทะเบียน/อำนวยความสะดวก)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ (การบริการรับลงทะเบียน/อำนวยความสะดวก) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 และมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

#### ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริหารสาธารณสุข (การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริหารสาธารณสุข (การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 และ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็น ร้อยละ 95.60 ตามลำดับ

#### ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อการรับบริการจากงานต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบล คลองท่อมใต้ให้บริการในปีงบประมาณ 2565

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน คิดเป็นร้อยละ คิดเป็นร้อยละ 96.25 ระดับคะแนน 10 คะแนน โดยงานที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ งานพัฒนารายได้ หรือภาษี คิดเป็น ร้อยละ 96.60 รองลงมาได้แก่ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานสังคมสงเคราะห์ คิดเป็น ร้อยละ 96.20 และงานบริหารสาธารณสุข คิดเป็น ร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

ผู้รับบริการมีความประทับใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้ อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่ ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่บริการด้วยความรวดเร็ว ให้คำปรึกษา คำแนะนำที่ดี ช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการได้ดี และประทับใจในด้านการเข้าถึงชุมชน และการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน เปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงาน รวมถึงการแนะนำให้ความรู้การชำระภาษีแก่ประชาชนอย่างเข้าใจได้ง่ายไม่ยุ่งยาก ซ้ำซ้อน

สิ่งที่ประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้ ปรับปรุงแก้ไข ได้แก่ ควรส่งเสริมการท่องเที่ยวและสนับสนุนกลุ่มอาชีพในชุมชนอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนเพื่อกระจายรายได้ให้กับคนในชุมชน และเสนอแนะให้ดำเนินการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องถนนทั่วทั้งหมู่บ้าน ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน รวมถึงปรับปรุง/ซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้านที่ชำรุดให้อยู่ในสภาพดีเพื่อความสะดวกในการสัญจรของประชาชน

## คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้ อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ 2565 จัดทำขึ้นตามนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้ อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ประเมินคุณภาพการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับพระราชบัญญัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนอย่างแท้จริง

คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช (สไสใหญ่) ซึ่งเป็นผู้ประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ ขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาตอบคำถามและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในครั้งนี้ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ซึ่งคณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการสำรวจจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลต่อไป

คณะผู้จัดทำ  
ตุลาคม 2565

## สารบัญ

	หน้า
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการสำรวจ	2
ขอบเขตของการสำรวจ	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
<b>บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม</b>	
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของตำบลคลองท่อมใต้	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	16
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	24
<b>บทที่ 3 วิธีการดำเนินการสำรวจ</b>	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	26
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	27
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	28
การวิเคราะห์ข้อมูล	29
<b>บทที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ</b>	
ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	31
ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการจากตำบลคลองท่อมใต้	33
ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	34
ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัฒนารายได้หรืออาชีพ	42
ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์	50
ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริหารสาธารณสุข	58
ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อการรับบริการจากงานต่าง ๆ	66
ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากประชาชนผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ	67

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ</b>	
สรุปผล	69
ข้อเสนอแนะ	71
ข้อเสนอแนะจากการประเมิน	72
<b>บรรณานุกรม</b>	73
<b>ภาคผนวก</b>	78
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	79
ภาคผนวก ข รายงานคณะผู้ดำเนินโครงการ	86



## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
ตารางที่ 2.1 จำนวนประชากรในตำบลคลองท่อมใต้ จำแนกตามหมู่บ้าน	6
ตารางที่ 3.1 สรุปจำนวนตัวอย่าง	27
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	31
ตารางที่ 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการจากตำบลคลองท่อมใต้	33
<b>งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)</b>	
ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	35
ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	36
ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	37
ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	38
ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน	39
<b>งานพัฒนารายได้หรือภาษี (การยื่นแบบและชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)</b>	
ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	43
ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	44
ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	45
ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	46
ตารางที่ 4.12 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน	47
<b>งานสังคมสงเคราะห์ (การบริการรับลงทะเบียน/อำนวยความสะดวก)</b>	
ตารางที่ 4.13 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	51
ตารางที่ 4.14 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	52
ตารางที่ 4.15 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	53
ตารางที่ 4.16 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	54
ตารางที่ 4.17 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน	55

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
งานบริหารสาธารณสุข (การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า)	
ตารางที่ 4.18 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	59
ตารางที่ 4.19 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	60
ตารางที่ 4.20 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	61
ตารางที่ 4.21 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	62
ตารางที่ 4.22 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน	63



## สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
ภาพประกอบที่ 1 แสดงองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ	15

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การดำเนินงานและการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ มุ่งปฏิบัติงานตามภารกิจเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้ 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) ดำเนินภารกิจการพัฒนาท้องถิ่น ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล การมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น ต่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ซึ่งประชาชนในท้องถิ่น สามารถเข้ามามีส่วนร่วมได้ ในเรื่องของ

- 1) การใช้สิทธิในการเลือกสรร หรือเลือกตั้งผู้แทนของตนเอง เข้าไปเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือเป็นกรรมการในคณะกรรมการบริหารขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นดังกล่าว เพื่อเป็นตัวแทนในการพิทักษ์รักษาผลประโยชน์ และกำหนดทิศทางการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของตนเองและชุมชน
- 2) การเสนอความต้องการต่อผู้แทนของตน เพื่อนำเข้าสู่การพิจารณากำหนดเป็นนโยบาย แผนงาน/โครงการ ในเรื่องต่างๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของคนในชุมชน
- 3) การตรวจสอบ การดำเนินงานของสภาฯ และคณะกรรมการบริหารองค์กรปกครองท้องถิ่น ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ โดยการเฝ้ามอง และติดตามการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของตน แล้วเสนอความคิดเห็นต่อสาธารณะ โดยเสนอในนามของกลุ่ม /ชมรม หรือองค์กรชุมชนในท้องถิ่น โดยอาจผ่านสื่อของชุมชน เช่น หอกระจายข่าว สื่อมวลชนท้องถิ่น หรือโดยวิธีการตั้งข้อสังเกต โดยผ่านปากต่อปากของชุมชนเอง หรือผ่านผู้แทนของตนที่ได้เลือกไป
- 3) การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ ต่อองค์กรปกครองท้องถิ่น ในกรณีที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน จากการ

ประกอบกิจการใดๆ ในท้องถิ่นนั้น ซึ่งเป็นสิทธิที่ประชาชนสามารถร้องเรียนได้ และขณะเดียวกันเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองท้องถิ่น ในฐานะเจ้าพนักงานฯ ที่ต้องดำเนินการแก้ไขเรื่องดังกล่าว ตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด 5) การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามข้อกำหนดของท้องถิ่น ซึ่งถือว่าเป็น "กตিকা" หรือ "หลักปฏิบัติ" ที่สภาท้องถิ่นได้ตราขึ้น เพื่อให้ใช้บังคับในเขตท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการรักษาความสะอาด และความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง แล้วแต่กรณี รวมทั้งต้องให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมเรื่องต่างๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่นด้วย

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

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้ อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นองค์กรหนึ่งที่มีอำนาจหน้าที่ในการปกครองตนเอง และมีอิสระในการบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมาย กำหนดไว้ โดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้ เป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด สามารถพัฒนาท้องถิ่นและให้บริการกับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เน้นการให้บริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญ และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ด้วยเหตุนี้จึงได้ทำการศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับบริการโดยตรง โดยมุ่งศึกษาความ พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีการให้บริการในด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความ พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อต้องการทราบปัญหาและข้อเสนอแนะในการรับบริการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานของคุณภาพ รวมถึงแก้ไขปัญหาคืออุปสรรคต่างๆ เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานและพัฒนาการให้บริการประชาชนผู้รับบริการให้มีความพึงพอใจยิ่ง 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. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ประชาชนมีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้ อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่

### ขอบเขตของการสำรวจ

1. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 องค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้ อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่ ใช้แบบสำรวจความพึงพอใจ ซึ่งมุ่งศึกษาขอบเขตเนื้อหา ดังนี้

1.1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้ ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับ

1.1.1 เพศ

1.1.2 อายุ

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.4 อาชีพ

1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้

1.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 4 งาน ได้แก่

1) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย  
(การสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัฒนารายได้หรือภาษี  
(การยื่นแบบและชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)

3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์  
(การบริการรับลงทะเบียน/อำนวยความสะดวก)

4) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริหารสาธารณสุข  
(การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า)

1.4 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ประชาชนมีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้ อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่

2. ศึกษาโดยการสอบถามผู้ที่เคยใช้บริการด้านต่าง ๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้ ที่มีครัวเรือนหรือสถานที่ทำงานตั้งอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้

### 3. ขอบเขตประชากร ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ประกอบด้วย

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

### 4. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้ อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่ เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้กำหนดขนาดตัวอย่างในกรณีทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ตามวิธีของยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 P.125) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5

### 5. นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น
2. การบริการ หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้ ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ
3. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้ อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบสภาพทั่วไปและการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้ อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่
2. ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้ อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่
3. ใช้ประเมินประสิทธิภาพในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้ อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่

## บทที่ 2

### การทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนวรรณกรรมในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้ อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ 2565 ประกอบด้วยหัวข้อดังต่อไปนี้

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

#### 1. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้

##### 1) ด้านกายภาพ

###### ลักษณะภูมิประเทศ

เป็นที่ราบสูงๆ ต่ำๆ ท่งภูเขาธรรมชาติ ป่าละเมาะ ทางด้านตะวันตกจะเป็นพื้นที่ราบไปจดป่าชายเลนมีลำคลองและสายน้ำเล็กๆ ซึ่งมีต้นน้ำมาจากเทือกเขานอจู้จี้และไหลลงสู่ทะเลทางทิศตะวันตกของตำบล ลักษณะดินทั่วไปเป็นดินเหนียวและดินร่วนปนทราย เหมาะแก่การปลูกพืชจำพวกยางพารา ปาล์มน้ำมัน มะพร้าว กาแฟ ข้าว ไม้ผลไม้ยืนต้น สวนผสม

###### อาณาเขต

ทิศเหนือ	จด หมู่ที่ 1 บ้านเพหลา	ตำบลเพหลา
ทิศตะวันออก	จด หมู่ที่ 6 บ้านหน้าเขา	ตำบลคลองท่อมเหนือ
ทิศตะวันตก	จด หมู่ที่ 5 บ้านคลองแค	ตำบลห้วยน้ำขาว ทะเลอันดามัน
ทิศใต้	จด หมู่ที่ 1 บ้านห้วยน้ำขาว	ตำบลห้วยน้ำขาว

###### ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพภูมิอากาศโดยทั่วไปของตำบลคลองท่อมใต้ ตำบลคลองท่อมใต้ ได้รับมรสุมทั้งสองพากฝั่ง คือ มรสุมตะวันตกเฉียงใต้และมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ มีฝนชุกเกือบตลอดปี มีเพียง 2 ฤดูกาล คือ

**ฤดูร้อน** เริ่มจากปลายเดือนพฤศจิกายน ถึง เดือนเมษายน อุณหภูมิเฉลี่ย 36.5 องศาเซลเซียส ปริมาณน้ำฝน 2,109.12 มิลลิเมตร

**ฤดูฝน** เริ่มจากปลายเดือนพฤษภาคม ถึง เดือนพฤศจิกายน อุณหภูมิเฉลี่ย 27.4 องศาเซลเซียส ปริมาณน้ำฝน 2,189.64 มิลลิเมตร



## ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้ เป็นหน่วยงานราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ตั้งที่ทำการ ที่หมู่ที่ 2 ถนนคลองท่อม – ลำทับ ตำบลคลองท่อมใต้ อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่ อยู่ทางทิศใต้ของจังหวัด ห่างจากที่ว่าการอำเภอคลองท่อม ประมาณ 2 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดกระบี่ประมาณ 45 กิโลเมตร ใช้ระยะเวลา 0.50 ชั่วโมงในการเดินทางจากที่ทำการถึงจังหวัดกระบี่

## เนื้อที่

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้ มีเนื้อที่ทั้งหมดประมาณ 66,812.50 ไร่ หรือ 106.9 ตารางกิโลเมตร

## ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินตำบลคลองท่อมใต้ ลักษณะดินทั่วไปเป็นดินเหนียวและดินร่วนปนทรายเหมาะแก่การปลูกพืชจำพวกยางพารา ปาล์มน้ำมัน มะพร้าว กาแฟ ข้าว ไม้ผลไม้ยืนต้น สวนผสม

## 2) ประชากร

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ตำบลคลองท่อมใต้ มีจำนวน 9 หมู่บ้าน ประชากรทั้งสิ้น จำนวน 9,393 คน แบ่งเป็น ประชากรชายจำนวน 5,097 คน ประชากรหญิง 4,296 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 3,808 ครัวเรือน

ตาราง 2.1 แสดงจำนวนประชากรจำแนกตามหมู่บ้าน

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร		รวม	จำนวนครัวเรือน
	ชาย	หญิง		
หมู่ที่ 1 บ้านเหนือ	521	534	1,055	511
หมู่ที่ 2 บ้านคลองท่อมใต้	330	357	687	435
หมู่ที่ 3 บ้านคลองขนาน	837	801	1,638	628
หมู่ที่ 4 บ้านนาไโน	366	331	697	279
หมู่ที่ 5 บ้านแซงเปิง	430	391	821	312
หมู่ที่ 6 บ้านวังหิน	752	727	1,479	420
หมู่ที่ 7 บ้านใต้	380	345	725	281
หมู่ที่ 8 บ้านโนควน	265	272	537	188
หมู่ที่ 9 บ้านหน้าค่าย	1,216	538	1,754	754
<b>รวม</b>	<b>5,097</b>	<b>4,296</b>	<b>9,393</b>	<b>3,808</b>

(ข้อมูล เดือนธันวาคม 2564 , ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง)

### 3) สภาพทางสังคม

#### การศึกษา

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้ มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในความรับผิดชอบ 2 ศูนย์

1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้ หมู่ที่ 2
2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านแขงเปิง หมู่ที่ 5

โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ (สพฐ.) จำนวน 4 โรงเรียน

1. โรงเรียนบ้านเหนือ จัดการเรียนระดับประถมศึกษา
2. โรงเรียนบ้านแขงเปิง จัดการเรียนระดับประถมศึกษา
3. โรงเรียนคลองท่อมมิตรภาพที่ 160 จัดการเรียนระดับประถมศึกษา
4. โรงเรียนไทยรัฐวิทยา 53 จัดการเรียนระดับประถมศึกษา

โรงเรียน/วิทยาลัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 13 จำนวน 2 โรงเรียน

1. โรงเรียนคลองท่อมราษฎร์รังสรรค์ จัดการเรียนระดับมัธยมศึกษา 1-6
2. โรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย กระบี่ จัดการเรียนระดับมัธยมศึกษา 1-6

วิทยาลัย สังกัดกรมอาชีวศึกษา จำนวน 1 วิทยาลัย

วิทยาลัยการอาชีพคลองท่อม

#### สาธารณสุข

ตำบลคลองท่อมใต้ มีสถานบริการสาธารณสุข จำนวน 1 แห่ง ดังนี้

1. โรงพยาบาลคลองท่อม มีเจ้าหน้าที่ ดังนี้
  - 1) ผู้อำนวยการ จำนวน 1 คน
  - 2) ทันตแพทย์ จำนวน 6 คน
  - 3) แพทย์รักษา จำนวน 6 คน แพทย์แผนไทย จำนวน 3 คน
  - 4) เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข ชำนาญการ จำนวน 3 คน ผู้ช่วย 3 คน
  - 5) เภสัชกร จำนวน 6 คน เจ้าพนักงานและลูกจ้าง 8 คน
  - 6) พยาบาลวิชาชีพ จำนวน 62 คน พนักงานช่วยเหลือคนไข้ จำนวน 30 คน
  - 7) วิชาญพยาบาล จำนวน 2 คน
  - 8) นักวิชาการสาธารณสุข จำนวน 1 คน ลูกจ้าง จำนวน 2 คน
  - 9) นักกายภาพบำบัด จำนวน 2 คน เจ้าพนักงานรัฐ จำนวน 1 คน
  - 10) นักเทคนิคการแพทย์ จำนวน 1 คน
  - 11) เจ้าพนักงานวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำนวน 2 คน

- 12) นักรังสีการแพทย์ จำนวน 2 คน
- 13) โภชนากร พนักงานรัฐจำนวน 1 คน
- 14) เจ้าพนักงานเวชสถิติ จำนวน 1 คน
- 15) เจ้าพนักงานเภสัชกรรม จำนวน 3 คน

#### การสังคมสงเคราะห์

ได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

1. ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
2. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
3. ประสานการทำบัตรผู้พิการ
4. โครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง
5. โครงการก่อสร้างบ้านทอถิ่นประชารัฐร่วมใจ เทิดไท้องราชัน ราชนิ

#### 4) ระบบบริการพื้นฐาน

##### การไฟฟ้า

ตำบลคลองท่อมเหนือได้รับกระแสไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอคลองท่อม แต่ยังไม่ครอบคลุมทั่วถึงทั้งตำบลเนื่องจากบางหมู่บ้านติดที่สาธารณประโยชน์ ที่ดินไม่มีเอกสารสิทธิ์

##### การประปา

ระบบประปามีทั้งหมด 25 แห่ง ตามรายละเอียด ดังนี้

##### หมู่ที่ 1 บ้านเหนือ

จุดที่ 1 ซอยทุ่งต้นเสม็ด

จุดที่ 2 ซอยบ้านบังหยา

จุดที่ 3 ซอยนาศรีพุด

จุดที่ 4 หลังโรงเรียนบ้านเหนือ

##### หมู่ที่ 2 บ้านคลองท่อมใต้

จุดที่ 1 ตรงข้ามวีพี

##### หมู่ที่ 3 บ้านคลองขนาน

จุดที่ 1 ซอยบ้านนายแบน

จุดที่ 2 ซอยบ้านบังเส็ม

จุดที่ 3 ซอยศาลาเอนกประสงค์หน้า ร.ร.ไทยรัฐ

จุดที่ 4 ซอยทางเข้ากุโบร์

##### หมู่ที่ 4 บ้านนาใน

จุดที่ 1 ศาลาเอนกประสงค์

จุดที่ 2 ซอยหนองหว้าบ่อบาดาล

จุดที่ 3 ซอยหนองหว้าประปาผิวดิน

##### หมู่ที่ 5 บ้านแขงเปิง

จุดที่ 1 ซอยบ้านห้วนอน

จุดที่ 2 ซอยหน้าถ้ำ

หมู่ที่ 6 บ้านวังหิน

จุดที่ 1 บริเวณบ้านนายเพี้ยน

จุดที่ 2 บริเวณสามแยกท่าม่วง

จุดที่ 3 บริเวณบ้านบังเอี่ยม

จุดที่ 4 ซอยบากัน

จุดที่ 5 ซอยวังหินตัดใหม่

หมู่ที่ 7 บ้านหน้าถ้ำ

จุดที่ 1 ศาลาเอนกประสงค์ แบบกรมทรัพยากรน้ำ

หมู่ที่ 8 บ้านในควน

จุดที่ 1 ซอยสำนักสงฆ์

จุดที่ 2 ศาลาเอนกประสงค์

หมู่ที่ 9 บ้านหน้าค่าย

จุดที่ 1 บริเวณสระน้ำกำนันลาส

ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ตำบลคลองท่อมใต้ มีที่ทำการไปรษณีย์

จำนวน 1 แห่ง

## 5) ระบบเศรษฐกิจ

### การเกษตร

ตำบลคลองท่อมใต้ มีพื้นที่ทั้งหมด 66,812.50 ไร่ ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่เพื่อการเกษตรและแหล่งน้ำ

### การประมง

ตำบลคลองท่อมใต้ มีการประกอบอาชีพประมงพื้นบ้าน เช่น การเลี้ยงปลาในกระชัง ปล่อยปลาในควน ปล่อยปลาในบึง และปลาอื่นๆ เลี้ยงหอย ปลา ในกระชังแถว ชายฝั่งหมู่ 3 หมู่ 6

### การปศุสัตว์

ในตำบลคลองท่อมใต้ มีเกษตรกรที่ประกอบอาชีพทางด้านปศุสัตว์น้อย ส่วนมากจะเลี้ยงรายย่อย สัตว์ที่เลี้ยง ได้แก่ สุกร ไก่ไข่ ไก่พื้นเมือง

### การท่องเที่ยว

ตำบลคลองท่อมใต้ยังไม่มีสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญโดดเด่น แต่กำลังผลักดันให้เหมืองเอสเค เป็นสถานที่ท่องเที่ยวแห่งใหม่ คลองท่อมใต้เป็นจุดศูนย์กลางหรือทางผ่านไปยังแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ เช่น สระมรกต น้ำตกร้อน น้ำพุร้อนเค็ม พิพิธภัณฑ์ลูกปัดโบราณคลองท่อม

## 6) ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

### การนับถือศาสนา

ตำบลคลองท่อมใต้ ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธร้อยละ 70 รองลงมาคือนับถือศาสนาอิสลามร้อยละ 30

### ประเพณีและงานประจำปี

ตำบลคลองท่อมใต้ มีประเพณีแห่จาดวันสารทเดือนสิบ และประเพณีรดน้ำดำหัวผู้สูงอายุในวันสงกรานต์

### ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ตำบลคลองท่อมใต้ มีภูมิปัญญาท้องถิ่นที่เรียกว่า ส้อนดักปลา ซึ่งเป็นเครื่องมือดักปลาน้ำจืดในลำห้วย หรือลำคลองที่มีน้ำไหล โดยทำเป็นทางน้ำแล้วเอาส้อนดักไว้ที่ทางน้ำไหล ส้อนทำด้วยไม้ไผ่ซึ่งเป็นวัสดุที่หาได้ในท้องถิ่น โดยทั่วไปส้อนจะมีความกว้างประมาณ 12 นิ้ว ยาว 1-1.5 เมตร

ประชาชนตำบลคลองท่อมใต้ใช้ภาษาถิ่นใต้ในการสื่อสาร

### สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ตำบลคลองท่อมใต้ มีผลิตภัณฑ์เตยปาหนัน เช่นกระเป่า หมวก หมอน และผลิตภัณฑ์ลูกปัดโบราณ

## 7) ทรัพยากรธรรมชาติ

### น้ำ

สระเก็บน้ำ จำนวน 4 แห่ง

อ่างเก็บน้ำ จำนวน 1 แห่ง (อ่างเก็บน้ำห้วยน้ำเขียว)

คลอง จำนวน 6 แห่ง

### ป่าไม้

ตำบลคลองท่อมใต้ มีป่าไม้ไม่ค่อยสมบูรณ์ ส่วนใหญ่ จะเป็นพื้นที่เกษตรมากกว่า

### คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ตำบลคลองท่อมใต้ มีทรัพยากรธรรมชาติที่ค่อนข้างไม่สมบูรณ์ มีทั้งป่าชายเลนและป่าโปร่ง

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### 2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ดังนี้

โวลแมน (Wolman) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ

วรูม (Vroom) ได้กล่าวว่า ทักษะคิดและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่ง สามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะคิดด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะคิดด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ

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

โทมัส และ เอิร์ล (Thomas & Earl) ได้ให้แนวคิดความพึงพอใจว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่า และควรให้ความเข้าใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการด้านสุขภาพ ผู้บริหารขององค์กรจึงต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและให้ผลดีอย่างต่อเนื่อง

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

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

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาตราบดีที่ยังมีชีวิตอยู่ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป

2. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ ในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา มาสโลว์ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

2.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยา รักษาโรค ความต้องการพักผ่อนและความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย ในด้านนี้ โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

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

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

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

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

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

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

2. หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นของความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไประดับสูงกว่า และความต้องการของคนใน

แต่ระดับจะเกิดขึ้นได้ดี ต่อเมื่อความต้องการของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วนั้น จะเห็นว่า ความต้องการสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วไม่ได้ได้รับการตอบสนอง ความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคนก็จะเกิดขึ้น และต้องพยายามแสวงหามาให้ได้ เว้นแต่จะมีอุปสรรคแล้วทำให้เกิดความท้อถอยต่ออุปสรรคนั้น ตัวอย่างเช่น เมื่อคนได้รับการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็ต้องการจะได้รับการตอบสนองอีกในระดับที่สูงกว่า แต่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรค ไม่ได้ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ หรือไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดแสวงหา ท้อถอยและจะยอมรับสภาพ ไม่มีการดิ้นรนอีกต่อไปในทิศทางตรงกันข้าม ถ้าความต้องการในระดับต่ำกว่าในแต่ละระดับได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ คนก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปอีก จนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการระดับสูงสุด คือ การได้รับความสำเร็จในชีวิต ทฤษฎีความพึงพอใจของ Shelly ซึ่งเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะตกอยู่ในกลุ่มความรู้สึกสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ (สุรเชษฐ ปิตะวาสนา:2544)

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

ความพึงพอใจและแนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการ จำเป็นจะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

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



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

5.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงใน สถานการณ์หนึ่ง ในการใช้บริการนั้น บุคคลย่อมมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่าง ๆ เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ข้อมูลจากธุรกิจบริการแบบเดียวกัน เป็นต้น จึงเกิดความ คาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการ (Expectation) ซึ่งจะมีอิทธิพลแก่ผู้รับบริการในการที่จะใช้ เป็นเกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริง ในกระบวนการบริการ หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวัง ย่อมเกิดการ ยืนยันความถูกต้อง ต่อการบริการ และเกิดความพึงพอใจในบริการ แต่ถ้าบริการที่ได้รับไม่เป็นไปตาม คาดหมายก็จะเกิดการยืนยันความไม่ถูกต้อง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในบริการ

5.3 ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจาก ในแต่ละช่วงเวลา บุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกันทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้น จึงทำให้เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้น-ลง ตลอดเวลา ส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

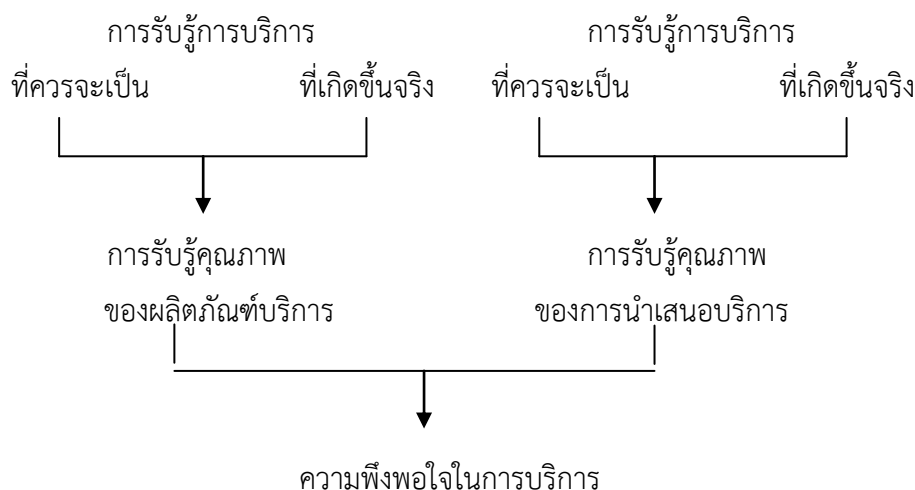
## 1.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้ และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริง ในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความ พึงพอใจในการบริการมี องค์ประกอบ 2 ประการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ 8-15 : 25-26) คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณสมบัติบริการที่ ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ายที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภทซึ่งจะสร้างความ พึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการผู้รับบริการจะรับรู้ว่ามีวิธีการนำเสนอ บริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกใน การเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิริยาการตอบสนองการ บริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการ ปฏิบัติตนในการให้บริการ

จะเห็นว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการและกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น ก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้ จึงสามารถแสดงเป็นภาพองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการได้ดังนี้



ภาพประกอบ 1 แสดงองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้นการสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไป ทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช หน่วยที่ 8-15,2545: 40-41)

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และการนำเสนอการบริการ โดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการ ได้แก่

1. ผลิตภัณฑ์บริการ ในการนำเสนอบริการ จะต้องมามีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพ และระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ
2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการบริการเปรียบเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการ ค่าบริการจะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายและเจตคติต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการอีกด้วย

3. สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการ สามารถเข้าถึงได้ โดยสะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้
4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป
5. ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการ จะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ
6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัว สร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรผู้ให้บริการ และสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย
7. กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มขีดความคล่องตัวและความสามารถในการสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามารวมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

### 3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

#### 3.1 ความหมายของการบริการ

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

จตุรงค์ มหิทธิโชติ (2541:15) ได้ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการตอบสนองความต้องการแก่ผู้ซื้อ ผู้รับ ทั้งเชิงรูปธรรมและนามธรรม การปฏิบัติให้เกิดสมดุลระหว่างการให้และการรับ การแลกเปลี่ยนในส่วนที่ขาดแคลนของแต่ละฝ่าย การใช้ความมีอหยาศัยควบคู่ไปกับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องแก่ผู้รับบริการ การไม่เอาเปรียบและไม่ถือโอกาสแสวงหาประโยชน์จากผู้รับบริการในทุกสถานะ และการเต็มใจปฏิบัติตามเงื่อนไขที่สัญญาไว้กับลูกค้าซึ่งจะชักนำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำอีกในคราวต่อไป

วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ (2542:6) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น

จีร์พันธ์ กันทะเนตร และคณะ (2545:11) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ การให้การต้อนรับช่วยเหลืออย่างจริงใจ เต็มใจ สร้างความประทับใจพอใจให้แก่ผู้อื่นที่มาติดต่ออยากมาติดต่ออีก เป็นการแสดงความเอื้อเฟื้อ กรุณา ความเอาใจใส่ในตัวผู้ที่มาติดต่อพยายามช่วยเหลือให้ได้รับความสะดวกสบายแม้บางอย่างจะไม่ใช่น้ำที่โดยตรงก็ตาม ล้วนเป็นงานที่ค้ำประกันถึงผู้อื่นก่อนทั้งนั้น และเป็นความพยายามที่ก่อให้เกิดความสะดวกสบายต่อผู้อื่น

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

สรุปได้ว่า การบริการ เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมที่ปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจให้กับผู้อื่นด้วยความจริงใจและเต็มใจของผู้ให้บริการ

### 3.2 ความสำคัญของการบริการ

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

#### 1. นโยบายการบริการที่ดี รวมถึง

- ปรัชญาการให้บริการ
- ความมุ่งมั่นที่จะสร้างความพอใจ และความสุขให้แก่ลูกค้า และแฝงไว้ด้วยการให้เกียรติแก่ลูกค้า
- การให้ความสำคัญแก่สถานที่ ห้องน้ำ และบรรยากาศในการต้อนรับลูกค้า รวมทั้งการจัดสถานที่ให้พนักงานได้ทำงานอย่างเป็นสัดส่วนโดยไม่รบกวนลูกค้า

#### 2. ระบบบริการให้บริการที่ดี หมายถึง

- ระบบเกี่ยวกับการวางตัว และกริยาท่าทาง ตลอดจนทัศนคติที่พนักงานพึงมีต่อลูกค้า
- ระบบเกี่ยวกับวิธีการทำงานทุก ๆ อย่าง ไม่ว่าจะป็นหน้าที่ด้านการต้อนรับ การรักษาความสะอาด การอธิบาย การให้ข้อมูล หรือการตอบคำถามของลูกค้า การจัดแต่งสถานที่การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า ซึ่งจะต้องกำหนดมาตรฐานให้ชัดเจน
- ระบบการให้อำนาจพนักงานในการพิจารณา หรือตัดสินใจในการทำงาน ซึ่งอาจแตกต่างไปจากวิธีการทำงานปกติ เพื่อแก้ปัญหาในสถานการณ์พิเศษ ซึ่งอาจจะต้องให้บริการเหนือความคาดหมายของลูกค้า
- ระบบเกี่ยวกับการพูดจาทักทายลูกค้า และการกล่าวคำขอบคุณ เพื่อเป็นการให้เกียรติแก่ลูกค้า ตลอดจนถ้อยคำในระหว่างการให้บริการ
- ระบบเกี่ยวกับการรับฟังความคิดเห็น และสังเกต ความต้องการของลูกค้าทำการเก็บข้อมูลไว้ในคอมพิวเตอร์ เพื่อให้บริการในครั้งต่อไป

- ระบบเกี่ยวกับการวิจัยความคิดเห็นของลูกค้า ที่กระทำสม่ำเสมอ เพื่อใช้ในการปรับปรุงแก้ไข

### 3. คนให้บริการที่ดี หมายถึง

- การคัดเลือกบุคคลที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสมกับงานบริการ เช่น หน้าตาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีทัศนคติที่ดีต่อการเป็นผู้ให้บริการ
- ระบบการอบรมที่ดีหมายถึง หลักสูตรการฝึกอบรมที่ชี้ให้เห็นถึงบทบาทของผู้ให้บริการที่ชัดเจนไม่ว่าจะเป็นใบหน้า ท่าทาง การพูดจาในการให้บริการ
- การฝึกอบรมในห้องเรียน และการฝึกปฏิบัติซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความคุ้นเคยและมีความชำนาญ

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

ในการพิจารณาความสำคัญของการบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้าบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
2. ถ้าบริการไม่ดีจะเสียผลอย่างไร

การบริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันดีแก่ 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 มีความไม่ชอบและไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ

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

ที่กล่าวถึงข้างต้น จะเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญ และความเสื่อมอันเป็นผลจากการให้บริการที่ดี และไม่ดี ซึ่งเป็นความสำคัญอย่างมากของการบริการ

### 3.3 หลักการให้บริการ

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

#### 1. การปฏิบัติตน

1.1 การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพและเป็นທີ່ประทับใจแก่ผู้พบเห็น และติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีมีจำเป็นต้องเป็นผู้มีรูปร่างและหน้าตาดี

1.2 การรักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- เวลามาและกลับ ตามเวลาราชการ ไม่มีทำงานสายและกลับก่อน
- การพักกลางวัน เป็นไปตามระเบียบของราชการ
- ไม่ผิดนัด

1.3 หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง การแสดงความฉุนเฉียวกับผู้ที่มาติดต่อราชการ

1.4 มีมารยาทในการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อดงาน

#### 2. การปฏิบัติงาน

2.1 การจัดสำนักงาน ควรดำเนินการดังนี้

- งานบริการประชาชนควรตั้งอยู่ในส่วนล่างของอาคาร และใกล้ทางเข้า-ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนที่ไปติดต่อ

- มีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ตั้งอยู่ที่บังประตู หน้าต่าง

- การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงาน ตามลำดับ เป็นเส้นตรง ไม่ย่นไปย่นมา

- การตั้งตู้เอกสาร จะต้องไม่เกะเกะ และมีที่ว่างพอที่จะเปิดตู้ให้ได้สะดวก และควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง

- สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

- สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควร และควรจัดที่สำหรับผู้มาติดต่อ พร้อมทั้งจัดที่นั่งรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะ
  - ห้องน้ำสะอาด

## 2.2 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

- อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกัน ควรอยู่ใกล้ชิดกัน หรือเกี่ยวข้องกันใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
  - ต้องเพียงพอ เบิกจ่ายได้สะดวก
  - ควรเขียนตัวอย่าง คำร้อง แบบพิมพ์ต่าง ๆ ติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชนพร้อมปากกา

## 2.3 วิธีปฏิบัติงาน

- ศึกษาหาความรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ความสามารถเป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการประชาชนของทางราชการจะบกพร่องขาดประสิทธิภาพ ถ้าข้าราชการขาดความรู้ ความสามารถ ในการทำงานในหน้าที่ ดังนั้น จึงสามารถพิจารณาเรื่องความรู้ความสามารถนี้ได้ใน 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 ถ้าผู้รับบริการต้องรอรหว่างดำเนินการ ควรแจ้งให้ผู้รับบริการทราบพร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใด

4) ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้ เพราะถ้าหากข้าราชการคนใดลาหยุดงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใด ข้าราชการคนอื่น สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ งานบริการจะมีความต่อเนื่อง ไม่ต้องสะดุดหยุดลง

## 2.4 การจัดลำดับก่อนหลัง คนที่มาก่อนต้องได้รับการก่อน

## 3. คำพูดที่ต้องหลีกเลี่ยงในการทำงาน

การทำงานที่ต้องติดต่อให้บริการประชาชนแต่ละวัน อาจก่อให้เกิดปัญหาทางอารมณ์ ความหงุดหงิด ความเครียด ซึ่งข้าราชการต้องควบคุมความรู้สึกเหล่านี้ ทั้งท่าทาง กิริยาและคำพูด

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

**1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย** การบริการของรัฐในเชิงรับ จะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ทั้งนี้ คือ

1.1 ข้าราชการ มีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มขึ้นก็ต่อเมื่อ ผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่า ที่จะต้องมองว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่หน่วยงานตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

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

- มีการกระจายอำนาจในการใช้ดุลยพินิจ หรืออนุมัติ หรืออนุญาต โดยมอบอำนาจให้ข้าราชการตำแหน่งรอง ๆ ลงมามีอำนาจอนุมัติได้

- พัฒนาระบบการหรือระบบการให้บริการ เช่นการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย อาจเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือเทคนิคการบริการอื่น ๆ



**2. การให้บริการต้องเสร็จสมบูรณ์** อันเป็นเป้าหมายการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก การบริการที่แล้วเสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว หรือไม่เกินสองครั้ง นอกจากนี้ การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้ทำการติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มารับบริการจะไม่ได้มาขอรับบริการเรื่องนั้นก็ตาม

กฤษณ ธนาพงศ์ธร (2530:303-304) ยังได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่เหมาะสมไว้ดังนี้

**1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่** กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่จะจัดให้ นั้น ต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคลากรผู้ใดหรือกลุ่มใดโดยเฉพาะเท่านั้น ทั้งนี้เพราะถ้าหากกระทำเช่นนั้นแล้ว จะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการ และไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย

**2. หลักความสม่ำเสมอ** กล่าวคือ การให้ประโยชน์และการบริการนั้น จะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพึงพอใจของผู้บริหาร

**3. หลักความสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร** กล่าวคือ ประเภทของประโยชน์และบริการที่จะจัดให้ นั้น ต้องตอบสนองตรงกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มิใช่ตรงตามความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์กรเพียงบางคนเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ ก่อนที่จะจัดประโยชน์และบริการใด ๆ จึงควรมีการสำรวจหาความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรในองค์การเสียก่อน

**4. หลักความเสมอภาค** กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่จัดขึ้นนั้น จะต้องให้แก่บุคลากรทุกคนในองค์การอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ หรือให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ใด หรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างไปจากผู้อื่น หรือกลุ่มอื่นที่จะต้องไม่มีการกำหนดเงื่อนไขใดๆ ที่จะทำให้เกิดความไม่เสมอภาคด้วยไม่ว่าจะเป็นในเรื่องเพศ อายุ สถานภาพทางสังคม ความเชื่อทางศาสนา หรือเรื่องอื่นใดก็ตาม

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

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

### 3.4 คุณภาพการบริการ

คีรีวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541:342) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ สิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจ การที่จะดำเนินธุรกิจทางด้านบริการให้ชนะคู่แข่ง ได้นั้นจะต้องมีการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพสูงอย่างต่อเนื่องมากกว่าคู่แข่ง และเกินกว่าที่ลูกค้า คาดหวังไว้โดยสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังนั้นจะได้จากประสบการณ์ต่างๆ ของลูกค้าในอดีต การบอกต่อ ปากต่อปากและการโฆษณาของธุรกิจ ให้บริการ ภายหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการลูกค้า จะเปรียบเทียบการบริการที่ลูกค้าได้รับ กับการบริการที่ลูกค้าคาดหวัง ถ้าการบริการลูกค้าได้รับ ต่ำกว่าการบริการที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าจะขาดความสนใจในตัวผู้ให้บริการแต่ถ้าการบริการที่ลูกค้า ได้รับเท่ากับหรือเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าก็มักจะใช้บริการจากผู้ให้บริการอีกครั้ง และคุณภาพการให้บริการมีลักษณะ 10 ประการ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) หมายถึง บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่ให้แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องรอนาน ท่าทีที่ตั้งเหมาะสมอันแสดงถึงความสามารถเข้าถึง
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง มีการบริการอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถ
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) หมายถึง บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเองและมีวิจรรณญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า
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 พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อภิรักษ์ จันตะนี และคณะ (2562:บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแพรง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการไม่ซับซ้อน/มีความคล่องตัว ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกบริการที่ให้บริการและด้านระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการใช้บริการกับการให้บริการไม่ซับซ้อน/คล่องตัวมีความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ระดับค่อนข้างสูง มีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ระดับค่อนข้างสูง 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 ระดับ การศึกษา และอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

ชัชชัย รัตพันธ์ และคณะ (2561:บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อประเมินความพึงพอใจในส่วนของการบริการ สรุปได้ดังนี้ งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีรอบงานที่ 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) โดยพิจารณาจากผลการ สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี 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 ตามลำดับนอกจากนี้ยัง ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของ เทศบาลเมืองบึงยี่โถ พบว่าความพึงพอใจในงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุหมู่บ้านสภาพร งานศูนย์ การแพทย์และฟื้นฟู บึง ยี่โถ งานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุบ้านฟ้ารังสิต งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลบึงยี่โถ ศูนย์ 4 (หมู่บ้าน อยู่เจริญ 1) ความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559:บทคัดย่อ) ทำการศึกษาความ พึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด 2. งานบริการกองคลัง พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3. งานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจใน ระดับมากที่สุด 4. งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จาก คะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 5. งานบริการสำนัก ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67จาก คะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40ซึ่งเป็นความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด

วรุณี เชาวนัสสุขุม และดวงตา สราญรมย์(2559:บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านที่มี คะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทาง การใช้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลนครนนทบุรี ใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้าน ป้องกัน และ บรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผลการ วิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 งาน เมื่อพิจารณา ในรายด้านพบว่า งานที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 งานบริการเชิงรุก ด้าน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมาย ประจำบ้าน

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการสำรวจ

#### วิธีการดำเนินการสำรวจ

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

#### 1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ประกอบด้วย ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐที่มาใช้บริการหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้ อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 9,393 คน

##### การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

##### การกำหนดขนาดตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้ อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 9,393 คน เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้สำรวจจึงใช้การกำหนดขนาดตัวอย่างในกรณีทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ตามวิธีของยามาเน่ (Taro Yamane, 1973p.125)

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

ผู้สำรวจยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มได้ร้อยละ 5 หรือ 0.05 แทนค่าสูตร ดังนี้

$$n = \frac{9,393}{1 + (9,393 \times (0.05))^2}$$

$$n = \frac{9,393}{1 + (9,393)(.0025)}$$

$$n = \frac{9,393}{1 + 23.4825}$$

$$n = 383.66 \approx 384$$

เพื่อให้จำนวนตัวอย่างครอบคลุมประชากรของงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้สำรองตัวอย่างไว้จำนวน 16 ตัวอย่าง รวมจำนวนตัวอย่างทั้งหมดเท่ากับ 400 ตัวอย่าง

### วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการสำรวจครั้งนี้ ผู้สำรวจได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างที่เป็นไปตามโอกาสทางสถิติ หรือแบบอาศัยความน่าจะเป็น โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากร โดยแบ่งประชากรออกเป็นหมู่บ้านต่าง ๆ จำนวน 9 หมู่บ้าน และกำหนดจำนวนตัวอย่างตามจำนวนหมู่บ้าน และผู้สำรวจแจกแบบสอบถาม โดยให้ตัวอย่างกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนตัวอย่าง

หมู่ที่	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)
หมู่ที่ 1 บ้านเหนือ	1,055	45
หมู่ที่ 2 บ้านคลองท่อมใต้	687	29
หมู่ที่ 3 บ้านคลองขนาน	1,638	70
หมู่ที่ 4 บ้านนาใน	697	30
หมู่ที่ 5 บ้านแซงเปิง	821	35
หมู่ที่ 6 บ้านวังหิน	1,479	63
หมู่ที่ 7 บ้านใต้	725	30
หมู่ที่ 8 บ้านโนควน	537	23
หมู่ที่ 9 บ้านหน้าค่าย	1,754	75
รวม	9,393	400

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามข้อกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้  
จำนวน 1 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมีได้ใน 4 งาน ได้แก่

- 1) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย  
(การสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)
- 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัฒนารายได้หรือภาษี  
(การยื่นแบบและชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)
- 3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์  
(การบริการรับลงทะเบียน/อำนวยความสะดวก)
- 4) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริหารสาธารณสุข  
(การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า)

โดยมีจำนวนข้อคำถามวัดระดับความพึงพอใจ จำนวนทั้งสิ้น 16 ข้อ โดยแยกเป็น 4 ประเด็น  
ได้แก่

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

ซึ่งมีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งกำหนดคะแนนไว้ดังนี้

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

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำนวน 2 ข้อ

### 3. วิธีการรวบรวมเก็บข้อมูล

- 3.1 ข้อมูลทุติยภูมิ เก็บรวบรวมจากหน่วยงานต่าง ๆ จากที่มีการเก็บรวบรวมไว้แล้ว
- 3.2 ข้อมูลปฐมภูมิ เก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด

## 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

### 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ เพื่อวิเคราะห์หาค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย

คำนวณค่าความพึงพอใจเป็นน้ำหนักคะแนนตามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับและกำหนดค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจจากน้ำหนักคะแนนก่อนนำไปวิเคราะห์ดังนี้

การกำหนดค่าคะแนนเฉลี่ย และใช้สูตรเพื่อกำหนดระดับความคิดเห็น ดังนี้  
(กัลยา วานิชย์บัญชา.2545:45)

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

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

แสดงคะแนนเฉลี่ยได้ดังนี้

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

เกณฑ์การให้คะแนนของคณะกรรมการ ซึ่งกำหนดคะแนนเต็มจำนวน 10 คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	95 ขึ้นไป	ได้คะแนน 10 คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	95	ได้คะแนน 9 คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	90	ได้คะแนน 8 คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	85	ได้คะแนน 7 คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	80	ได้คะแนน 6 คะแนน



ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	75	ได้คะแนน 5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	70	ได้คะแนน 4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	65	ได้คะแนน 3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	60	ได้คะแนน 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	55	ได้คะแนน 1 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ	50	ได้คะแนน 0 คะแนน

#### 4.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

##### 1) สถิติพื้นฐาน มีดังนี้

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

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

##### 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

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้ อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่ ปีงบประมาณ 2565 มีผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตาราง 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
1) ชาย	157	39.30
2) หญิง	243	60.70
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>
<b>2. อายุ</b>		
1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	25	6.30
2) 21 – 30 ปี	64	16.00
3) 31 – 40 ปี	123	30.70
4) 41 – 50 ปี	100	25.00
5) 51 – 60 ปี	55	13.80
6) 61 ปีขึ้นไป	33	8.20
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	125	31.30
2) มัธยมศึกษาตอนต้น	104	26.00
3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	100	25.00
4) ปวส./อนุปริญญา	47	11.80
5) ปริญญาตรี	14	3.40
6) สูงกว่าปริญญาตรี	10	2.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

ตาราง 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
<b>1. อาชีพ</b>		
1) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	19	4.80
2) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	48	12.00
3) ผู้ประกอบการ/ค้าขายรายย่อย	51	12.70
4) รับจ้างทั่วไป/อาชีพอิสระ	76	19.00
5) นักเรียน/นักศึกษา	20	5.00
6) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	32	8.00
7) เกษตรกร/ประมง	141	35.30
8) ว่างงาน/ตงงาน	13	3.20
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตาราง 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถอธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้  
เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.70 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 39.30

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.70 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 41- 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.00 อายุระหว่าง 21–30 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.00 อายุระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.80 อายุตั้งแต่ 61 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 8.20 และที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.30 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 31.30 รองลงมาได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 26.00 ระดับระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 25.00 ระดับ ปวส./อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 11.80 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.40 และที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 35.30 รองลงมา ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป/อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 19.00 อาชีพผู้ประกอบการ/ค้าขายรายย่อย คิดเป็นร้อยละ 12.70 อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 12.00 แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ คิดเป็นร้อยละ 8.00 นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็น ร้อยละ 5.00 อาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 4.80 และที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือเป็นผู้ว่างงาน/ตงงาน คิดเป็นร้อยละ 3.20 ตามลำดับ

## 2. ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้

ตาราง 4.2 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้

ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
<b>1. ประเภทของงานที่มารับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</b>		
1) งานบริการกฎหมาย	71	17.80
2) งานทะเบียน	79	19.80
3) งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	97	24.30
4) งานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	96	24.00
5) งานการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	55	13.80
6) งานการศึกษา	110	27.50
7) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	118	29.50
8) งานพัฒนารายได้หรือภาษี	140	35.00
9) งานสังคมสงเคราะห์	124	31.00
10) งานบริหารสาธารณสุข	121	30.30

จากตาราง 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการ สามารถอธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ประชาชนส่วนใหญ่ รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้ ในงานพัฒนารายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาได้แก่ งานสังคมสงเคราะห์ คิดเป็นร้อยละ 31.00 งานบริหารสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 30.30 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 29.50 งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 27.50 งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง คิดเป็นร้อยละ 24.30 งานการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 24.00 งานด้านทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 19.80 งานบริการกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 17.80 และ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 13.80 ตามลำดับ

### 3. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของ อบต.คลองท่อมใต้

#### 3.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค) 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 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

#### 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	84.70	13.00	2.30	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10	
1.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	81.20	16.50	2.30	-	-	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10	
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	82.50	14.70	2.80	-	-	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10	
1.4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจน	82.00	16.50	1.50	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10	
						<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>4.80</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>96.00</b>	<b>10</b>

### 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	84.40	13.80	1.80	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10	
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว	82.20	15.50	2.30	-	-	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10	
2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่าน สื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ หนังสือเวียน	87.00	12.50	0.50	-	-	100	4.86	มากที่สุด	97.20	10	
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์	83.50	15.00	1.50	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10	
						รวม	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10

### 3.1.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตาราง 4.5 แสดงความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด						
3.1 ความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ	85.00	14.70	0.30	-	-	100	4.85	มากที่สุด	97.00	10	
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	83.50	16.00	0.50	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10	
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	84.30	15.20	0.50	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10	
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถ แก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	84.70	12.80	2.50	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	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	83.20	14.00	2.80	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10	
4.2 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	81.30	16.70	2.00	-	-	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10	
4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการ ข้อมูลสารสนเทศ	83.00	15.00	2.00	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10	
4.4 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	79.40	18.80	1.80	-	-	100	4.78	มากที่สุด	95.60	10	
						รวม	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10

### 3.1.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ตาราง 4.7 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	มากที่สุด	96.00	10
2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	มากที่สุด	96.40	10
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	มากที่สุด	96.60	10
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	มากที่สุด	95.80	10
รวม	4.81	มากที่สุด	96.20	10

### 3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

จากตาราง 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อขั้นตอนให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจต่อการมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

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

มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็วและ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจในเรื่องมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านสื่อ ต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ หนังสือเวียน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมามีความพึงพอใจต่อมีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทางเช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ การออกพื้นที่ ฯลฯ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

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

และมีความพึงพอใจในเรื่องสามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายคดี แต่งกายสุภาพค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจต่อการที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่และเสมอภาค ตามลำดับก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม และมีความพึงพอใจต่อการมีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจต่อการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุปความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน สรุปดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อ ขั้นตอนการให้บริการ  
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.00 คะแนน 10 คะแนน
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ  
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.40 คะแนน 10 คะแนน
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.60 คะแนน 10 คะแนน
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก  
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.80 คะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัฒนารายได้หรือภาษี (การยื่นแบบและชำระภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง) ได้แก่

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

แสดงดังตาราง 4.8 – 4.12

### 3.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัฒนารายได้หรือภาษี ภาษี (การยื่นแบบและชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)

#### 3.2.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ตาราง 4.8 แสดงความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด						
1.1 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ อย่างชัดเจน	88.70	8.80	2.50	-	-	100	4.86	มากที่สุด	97.20	10	
1.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	85.20	13.30	1.50	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10	
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	86.50	9.50	4.00	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10	
1.4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจน	85.00	12.50	2.50	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10	
						รวม	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10

### 3.2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตาราง 4.9 แสดงความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด						
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ การออกพื้นที่ ฯลฯ	83.70	13.00	3.30	-	-	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10	
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว	84.20	12.80	3.00	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10	
2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่าน สื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ หนังสือเวียน	86.00	10.50	3.50	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10	
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์	84.00	12.00	4.00	-	-	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10	
						รวม	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10

### 3.2.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตาราง 4.10 แสดงความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด						
3.1 ความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ	89.30	8.70	2.00	-	-	100	4.87	มากที่สุด	97.40	10	
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	85.70	13.30	1.00	-	-	100	4.85	มากที่สุด	97.00	10	
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	87.30	11.20	1.50	-	-	100	4.86	มากที่สุด	97.20	10	
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถ แก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	87.20	10.80	2.00	-	-	100	4.85	มากที่สุด	97.00	10	
						รวม	100	4.85	มากที่สุด	97.00	10



### 3.2.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตาราง 4.11 แสดงความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด						
4.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม	80.50	18.70	0.80	-	-	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10	
4.2 อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย	84.50	13.00	2.50	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10	
4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการ ข้อมูลสารสนเทศ	83.50	14.50	2.00	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10	
4.4 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	87.40	10.30	2.30	-	-	100	4.85	มากที่สุด	97.00	10	
						รวม	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10

### 3.2.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ตาราง 4.12 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

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

### 3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัฒนารายได้หรือภาษี ภาษี (การยื่นแบบและชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)

จากตาราง 4.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อขั้นตอนให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้  
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน  
ได้แก่

มีความพึงพอใจต่อการมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย  
เท่ากับ 4.86 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมาคือ พึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ  
4.84 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

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

และมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ย  
เท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ความพึงพอใจในระดับมาก  
ที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด  
ทุกด้าน ได้แก่

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

รองลงมาคือมีความพึงพอใจในเรื่องสามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก  
รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจต่อมีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทางเช่น โทรศัพท์ โทรสาร  
เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ การออกพื้นที่ ฯลฯ และมีความพึงพอใจเรื่องเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ  
เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละ  
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 มีความพึงพอใจในระดับมาก  
ที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจต่อการที่เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมามีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่และเสมอภาค ตามลำดับก่อนหลัง และมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจต่อการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมามีความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจต่อการมีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 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 4.12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน สรุปดังนี้

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

สรุป ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัฒนารายได้หรือภาษี ภาษี (การยื่นแบบและชำระภาษี ที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ (การบริการรับลงทะเบียน/อำนวยความสะดวก) 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 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ (การบริการรับลงทะเบียน/อำนวยความสะดวก)

#### 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	81.40	16.30	2.30	-	-	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10	
1.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	83.00	14.70	2.30	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10	
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	84.00	12.70	3.30	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10	
1.4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจน	83.00	12.20	4.80	-	-	100	4.78	มากที่สุด	95.60	10	
						รวม	100	4.79	มากที่สุด	95.80	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	83.00	16.00	1.00	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10	
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว	82.20	15.30	2.50	-	-	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10	
2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่าน สื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ หนังสือเวียน	84.70	11.50	3.80	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10	
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์	83.50	13.00	3.50	-	-	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10	
						รวม	100	4.80	มากที่สุด	96.00	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	83.20	16.00	0.80	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10	
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	85.20	13.00	1.80	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10	
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	87.00	10.50	2.50	-	-	100	4.85	มากที่สุด	97.00	10	
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถ แก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	85.50	11.00	3.50	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10	
						รวม	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10



### 3.3.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตาราง 4.16 แสดงความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด						
4.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม	86.00	11.00	3.00	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10	
4.2 อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย	87.20	9.30	3.50	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10	
4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการ ข้อมูลสารสนเทศ	86.00	11.30	2.70	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10	
4.4 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	84.40	11.30	4.30	-	-	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10	
						รวม	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10

### 3.3.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ตาราง 4.17 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.79	มากที่สุด	95.80	10
2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	มากที่สุด	96.00	10
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	มากที่สุด	96.60	10
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	มากที่สุด	96.40	10
<b>รวม</b>	<b>4.81</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>96.20</b>	<b>10</b>

### 3.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ (การบริการรับลงทะเบียน/อำนวยความสะดวก)

จากตาราง 4.13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อขั้นตอนให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน และมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมามีความพึงพอใจต่อการมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจต่อการมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจต่อมีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทางเช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ การออกพื้นที่ ฯลฯ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมามีความพึงพอใจในเรื่องมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านสื่อ ต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ หนังสือเวียน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจเรื่องเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็นแบบสอบถาม เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ และมีความพึงพอใจในเรื่องสามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้  
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

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

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

และมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปผลได้ดังนี้  
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมาความพึงพอใจต่อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม และมีความพึงพอใจต่อการมีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจต่อการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุปความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน สรุปดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ  
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.80 คะแนน 10 คะแนน
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ  
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.00 คะแนน 10 คะแนน
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.60 คะแนน 10 คะแนน
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก  
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.40 คะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ (การบริการรับลงทะเบียน/อำนวยความสะดวก) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

### 3.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริหารสาธารณสุข (การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า) 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 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริหารสาธารณสุข (การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า)

#### 3.4.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ตาราง 4.18 แสดงความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
1.1 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ อย่างชัดเจน	86.30	9.20	4.50	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10
1.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	81.30	16.70	2.00	-	-	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	83.20	14.00	2.80	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
1.4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจน	80.00	16.50	3.50	-	-	100	4.77	มากที่สุด	95.40	10
						<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>95.80</b>	<b>10</b>

### 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 ไลน์ การออกพื้นที่ ฯลฯ	84.70	12.50	2.80	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10	
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว	82.80	16.00	1.20	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10	
2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่าน สื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ หนังสือเวียน	82.50	14.50	3.00	-	-	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10	
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์	83.00	16.50	0.50	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	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	81.70	17.30	1.00	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10	
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	85.00	14.00	1.00	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10	
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	83.30	16.20	0.50	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10	
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถ แก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	83.20	15.00	1.80	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10	
						รวม	100	4.82	มากที่สุด	96.40	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	78.20	19.20	2.30	0.30	-	100	4.76	มากที่สุด	95.20	10	
4.2 อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย	79.70	18.30	2.00	-	-	100	4.78	มากที่สุด	95.60	10	
4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการ ข้อมูลสารสนเทศ	82.40	16.30	1.00	0.30	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10	
4.4 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	84.00	11.20	4.80	-	-	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10	
						รวม	100	4.78	มากที่สุด	95.60	10

### 3.4.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ตาราง 4.22 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

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

### 3.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริหารสาธารณสุข (การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า)

จากตาราง 4.18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อขั้นตอนให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจต่อการมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมามีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

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

สรุป ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจต่อมีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทางเช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ การออกพื้นที่ ฯลฯ และมีความพึงพอใจเรื่องเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมามีความพึงพอใจในเรื่องสามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจในเรื่องมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ หนังสือเวียน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้  
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

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

รองลงมามีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจต่อการที่เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ และมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปผลได้ดังนี้  
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจต่อการมีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจต่อการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจต่อการที่อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย รับบริการ น้ำดื่ม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุปความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน สรุปดังนี้

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

สรุป ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริหารสาธารณสุข (การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน

4. สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อการรับบริการจากงานต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบล คลองท่อมใต้ ให้บริการในปีงบประมาณ 2565 จำแนกตามงาน 4 งาน ได้แก่

4.1 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.20
4.2 งานพัฒนารายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.60
4.3 งานสังคมสงเคราะห์	ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.20
4.4 งานบริหารสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.00

สูตรการคำนวณ

$$\begin{aligned} &= \frac{\text{ผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้าน}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}} \\ &= \frac{96.20 + 96.60 + 96.20 + 96.00}{4} \\ &= 96.25 \% \\ \text{คะแนนที่ได้} &= 10 \text{ คะแนน} \end{aligned}$$

## 5. ข้อเสนอแนะอื่นๆ จากประชาชนผู้รับบริการในด้านต่างๆ สรุปได้ดังนี้

5.1 สิ่งที่ประชาชนผู้รับบริการ มีความประทับใจจากการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล คลองท่อมใต้ อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่

- 1) มีความประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่บริการด้วยความรวดเร็ว ให้คำปรึกษา คำแนะนำที่ดี ช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการได้อย่างดี
- 2) การเข้าถึงชุมชนและการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน เปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงาน
- 3) ประทับใจเกี่ยวกับการแนะนำให้ความรู้การชำระภาษีแก่ประชาชนอย่างเข้าใจได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน

### 5.2 สิ่งที่ประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้ ปรับปรุงแก้ไข ได้แก่

- 1) ควรส่งเสริมการท่องเที่ยวและสนับสนุนกลุ่มอาชีพในชุมชนอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนเพื่อกระจายรายได้ให้กับคนในชุมชน
- 2) ควรดำเนินการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องถนนทั่วทั้งหมู่บ้าน ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน
- 3) ปรับปรุง/ซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้านที่ชำรุดให้อยู่ในสภาพดีเพื่อความสะดวกในการสัญจรของประชาชน

## ข้อเสนอแนะจากการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานบริการประชาชน 4 งาน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค) งานพัฒนารายได้หรือภาษี(การยื่นแบบและชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) งานสังคมสงเคราะห์ (การบริการรับลงทะเบียน/อำนวยความสะดวก) งานบริหารสาธารณสุข (การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น ถึงแม้ว่าความพึงพอใจจะอยู่ในระดับมากที่สุด หน่วยงานควรพิจารณาในด้านอื่น ๆ และให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ประชาชนในทุก ๆ ด้าน มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การเข้าถึงและพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ระหว่างหน่วยงานกับประชาชน การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ช่วยสร้างความรัก ความสามัคคีให้เกิดขึ้นแก่คนในชุมชน รวมทั้งควรมีการพัฒนาการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยทั่วไป เช่น การส่งเสริม รมรณรงค์ และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่มีอยู่ในชุมชนให้มีชื่อเสียง เพื่อให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเดินทางมาท่องเที่ยว ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการสร้างงาน สร้างรายได้ให้กับคนในชุมชนได้อย่างยั่งยืนต่อไป

## บทที่ 5

### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

#### สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้ อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่ โดยทำการสำรวจจากประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง สรุปผลเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.70 อายุระหว่าง 31-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.70 จบการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 31.30 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 35.30

#### 2. ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการ

ประชาชนส่วนใหญ่ รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้ ในงานพัฒนารายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาได้แก่ งานสังคมสงเคราะห์ คิดเป็นร้อยละ 31.00 งานบริหารสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 30.30 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 29.50 งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 27.50 งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง คิดเป็นร้อยละ 24.30 งานการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 24.00 งานด้านทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 19.80 งานบริการกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 17.80 และ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 13.80 ตามลำดับ

#### 3. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้

##### 3.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 และ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

### 3.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัฒนารายได้หรือภาษี (การยื่นแบบและชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 และมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัฒนารายได้หรือภาษี (การยื่นแบบและชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน

### 3.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ (การบริการรับลงทะเบียน/อำนวยความสะดวก)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 และมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ (การบริการรับลงทะเบียน/อำนวยความสะดวก)มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน



### 3.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริหารสาธารณสุข (การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกด้าน ได้แก่ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 และ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็น ร้อยละ 95.60 ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริหารสาธารณสุข (การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน

4. สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อการรับบริการจากงานต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้ ให้บริการในปีงบประมาณ 2565 จำแนกตามความพึงพอใจที่มีต่องานต่าง ๆ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน โดยงานที่มีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานพัฒนารายได้หรือภาษี คิดเป็น ร้อยละ 96.60 รองลงมาได้แก่ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานสังคมสงเคราะห์ คิดเป็น ร้อยละ 96.20 และงานบริหารสาธารณสุข คิดเป็น ร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการรับบริการทุกงาน คิดเป็นร้อยละ 96.25 ระดับคะแนน 10 คะแนน

### 5. ข้อเสนอแนะอื่นๆ จากประชาชนผู้รับบริการในด้านต่างๆ สรุปได้ดังนี้

5.1 สิ่งที่ประชาชนผู้รับบริการ มีความประทับใจจากการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้ อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่

- 1) มีความประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่บริการด้วยความรวดเร็ว ให้คำปรึกษา คำแนะนำที่ดี ช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการได้อย่างดี
- 2) การเข้าถึงชุมชนและการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน เปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงาน
- 3) ประทับใจเกี่ยวกับการแนะนำให้ความรู้การชำระภาษีแก่ประชาชนอย่างเข้าใจได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน

## 5.2 สิ่งที่ประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้ ปรับปรุงแก้ไข ได้แก่

- 1) ควรส่งเสริมการท่องเที่ยวและสนับสนุนกลุ่มอาชีพในชุมชนอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนเพื่อกระจายรายได้ให้กับคนในชุมชน
- 2) ควรดำเนินการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องถนนทั่วทั้งหมู่บ้าน ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน
- 3) ปรับปรุง/ซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้านที่ชำรุดให้อยู่ในสภาพดีเพื่อความสะดวกในการสัญจรของประชาชน

### ข้อเสนอแนะจากการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานบริการประชาชน 4 งาน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค) งานพัฒนารายได้หรือภาษี (การยื่นแบบและชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) งานสังคมสงเคราะห์ (การบริการรับลงทะเบียน/อำนวยความสะดวก) งานบริหารสาธารณสุข (การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น ถึงแม้ว่าความพึงพอใจจะอยู่ในระดับมากที่สุด หน่วยงานควรพิจารณาในด้านอื่น ๆ และให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ประชาชนในทุก ๆ ด้าน มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การเข้าถึงและพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ระหว่างหน่วยงานกับประชาชน การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ช่วยสร้างความรัก ความสามัคคีให้เกิดขึ้นแก่คนในชุมชน รวมทั้งควรมีการพัฒนาการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยทั่วไป เช่น การส่งเสริม อนุรักษ์ และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่มีอยู่ในชุมชนให้มีชื่อเสียง เพื่อให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเดินทางมาท่องเที่ยว ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการสร้างงาน สร้างรายได้ให้กับคนในชุมชนได้อย่างยั่งยืนต่อไป

# บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กาญจนา อรุณสุขรุจี.(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.
- จตุรงค์ มหิทธิโชติ.(2541).การพัฒนาคุณภาพการบริการของสถานีตำรวจ.วิทยานิพนธ์.  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จามจุรี จันทรัตน (2543).ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารออมสิน สาขาจังหวัด  
สงขลา.วิทยานิพนธ์.สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2544). องค์ประกอบของความพึงพอใจ. (ออนไลน์).สืบค้นข้อมูลจาก  
<http://guru.google.co.th/guru/thread?tid=16bc6bb21ad57fb4>.  
(10 ก.ค. 53)
- จิรพันธ์ กันทะเนตร และคณะ. (2545). ความหมายของการบริการ. (ออนไลน์).สืบค้นข้อมูลจาก  
<http://guru.google.co.th/guru/thread?tid=16bc6bb21ad57fb4>.  
(10 ก.ค.53)
- จตุรงค์ มหิทธิโชติ. (2541). ความหมายของการบริการ. (ออนไลน์).สืบค้นข้อมูลจาก  
<http://www.agecon.kku.ac.th/Thesis41.xls>. (14 ก.ค.53)
- ชานันท์ ถ้ำคู่. (2545). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเลิศหล้า.  
(ออนไลน์).สืบค้นข้อมูลจาก  
[http://researchall.blogspot.com/2009/07/blogpost\\_7238.html](http://researchall.blogspot.com/2009/07/blogpost_7238.html).(8 ก.ค.53)
- ชัชชัย รัตพันธ์ และคณะ.(2561).ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ  
เทศบาล ตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
- เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์. (2562).ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร  
ของ เทศบาลตำบล ไม้เรียง อำเภอดง จังหวัดนครศรีธรรมราช, วารสารพุทธสังคมวิทยา  
ปริทรรศน์ ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2562)

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ชนพรรณ แก้วทวี และคณะ. (2552). ความพึงพอใจของการใช้บริการสถานีรถไฟชุมทางทุ่งสง อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช.
- ชนสิทธิ์ ปั่นประเสริฐ. (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 อุทวง .(2540). ความพึงพอใจของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขตภาคพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการจัดสภาพแวดล้อมภายในสถาบัน. (ออนไลน์). สืบค้นข้อมูลจาก [http://manitmallawong.rmutl.ac.th/document/research/research\\_5.pdf](http://manitmallawong.rmutl.ac.th/document/research/research_5.pdf). (5 ก.ค.53)
- มณี โปธิเสน (2543). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนโปธิเสนวิทยา.(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). ความพึงพอใจในภาระหน้าที่และงานของเกษตรกรอำเภอในจังหวัดภาคเหนือ.(ออนไลน์):สืบค้นจาก <http://www.kanchanaburi.ru.ac.th/km/pdf.pdf> (6 ก.ค.53)
- วาสนา เจริญรวย.(2542). ความหมายของความพึงพอใจ. (ออนไลน์). สืบค้นข้อมูลจาก [www.nubkk.nu.ac.th/library/Hotel5/53/](http://www.nubkk.nu.ac.th/library/Hotel5/53/). (9 มิ.ย.53)
- วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์. (2545). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของธุรกิจนำเที่ยวทางเรือล่องน้ำโขง : กรณีศึกษาแม่ฮ่องสอนทัวร์. (ออนไลน์) (9 มิ.ย.53)

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- วิจิตร วิชัยสารและคณะ .2560.การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี.มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย.
- วรุณี เขาวนัสสุขุม และดวงตา สราญรมย์.2559.ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอมือง จังหวัดนนทบุรี.วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) ปีที่ 16 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-สิงหาคม 2559
- วีระพงษ์ เถลิมาจิระรัตน์ (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. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์.สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมิต สัจฉกร. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ.สำนักพิมพ์วิญญูชน.กรุงเทพฯ.
- สมิต สัจฉกร. (2546). ความหมายของการบริการ. (ออนไลน์). สืบค้นข้อมูลจาก <http://www.lib.nu.ac.th/web/sar/upload/>. (18 ก.ค. 53)
- สาโรช ไสยสมบัติ.(2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครู อาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม.
- สุรศักดิ์ นานานุกุล. (2540). ความสำคัญของการบริการ. (ออนไลน์). สืบค้นข้อมูลจาก <http://www.idis.ru.ac.th/report/index>. (22 ก.ค. 53)
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.2559.ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จันทบุรี.
- อัจฉรา สมสวย.(2545). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด. (ออนไลน์).สืบค้นข้อมูลจาก [http://tkc.go.th/thesis/report\\_thai](http://tkc.go.th/thesis/report_thai). (9 มิ.ย.53)
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ.(2548). จิตวิทยาการบริการ.กรุงเทพฯ:บริษัทเพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

อภิรักษ์ จันทะนี และคณะ.(2562).ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแพรง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.วารสาร บัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน 2562

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้ อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่.(2565). ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้ อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่.

Maslow,A., A theory of human motivation *Psychological Review* 50, (N.Y.McGraw-Hill 1943),p.3.

Vroom,W.H., *Working and Motivation*,(New York : John Wiley and Sons,Inc 1964),p.99.

Wolman,Thomus E., *Education and Organization Leadership in Elementary School*, Englewood Cliffs,(New Jersey: Prentice,1973),p.384.

# ภาคผนวก



# ภาคผนวก ก

## แบบสอบถาม

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้  
อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่

## แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้ อำเภอคลองท่อม 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

### ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ท่านรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้ จากงานใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1.  งานด้านบริการกฎหมาย

2.  งานด้านทะเบียน

3.  งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

4.  งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

5.  งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

6.  งานด้านการศึกษา

7.  งานด้านและป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

8.  งานด้านพัฒนารายได้หรืออาชีพ

9.  งานด้านสังคมสงเคราะห์

10.  งานด้านบริหารสาธารณสุข

11.  งานด้านอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

### ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ อบต.คลองท่อมใต้

#### 3.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย  ลงใน  ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.1 มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
1.4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจน					
<b>2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>					
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					
<b>3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
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					
<b>4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
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 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัฒนารายได้หรือภาษี (การยื่นแบบและชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย  ลงใน  ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.1 มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
1.4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจน					
<b>2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>					
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					
<b>3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
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					
<b>4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
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 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ (การบริการรับลงทะเบียน/อำนวยความสะดวก)

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย  ลงใน  ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.1 มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
1.4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจน					
<b>2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>					
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					
<b>3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
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					
<b>4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
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 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริหารสาธารณสุข (การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า)

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย  ลงใน  ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.1 มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
1.4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจน					
<b>2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>					
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					
<b>3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
3.1 ความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายยดี แต่งกายสุภาพ					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
<b>4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
4.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม					
4.2 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					
4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ					
4.4 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม					

#### ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. สิ่ง “ประทับใจ” ที่ท่านได้รับจากการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้

.....  
.....

2. ท่านต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้ ปรับปรุง แก้ไข การให้บริการในด้านใดบ้าง

.....  
.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

# ภาคผนวก ข

รายนามคณะผู้ดำเนินโครงการ  
การประเมินระดับความพึงพอใจองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาล  
ในเขตภาคใต้ของประเทศไทย



**รายนามคณะผู้ดำเนินโครงการ**  
**การประเมินระดับความพึงพอใจองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาล**  
**ในเขตภาคใต้ของประเทศไทย**

**หน่วยงานรับผิดชอบ**

คณะเทคโนโลยีการจัดการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช (ใสใหญ่)

109 หมู่ 2 ตำบลถ้ำใหญ่ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 80110

โทรศัพท์ 075-773240 โทรสาร 075-77324

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

**ที่ปรึกษา**

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

**ผู้รับผิดชอบโครงการ**

- |                  |              |                |
|------------------|--------------|----------------|
| 1. ดร.สุพัทธรา   | คำแหง        | หัวหน้าโครงการ |
| 2. นางสุภาพร     | ไชยรัตน์     |                |
| 3. นางสุธิกาญจน์ | แก้วคงบุญ    |                |
| 4. ดร.ชญัญญาช    | โมราศิลป์    |                |
| 5. นายพรประเสริฐ | ทิพย์เสวต    |                |
| 6. นางสาวสุภาพร  | ขุนทอง       |                |
| 7. นางสาวกัญญา   | ผั่นแปรจิตต์ |                |
| 8. นางสาวนุชเนตร | นาคะพันธ์    |                |
| 9. นางสาวสารภี   | ทองศรีแก้ว   |                |