



องค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่

รายงานฉบับสมบูรณ์

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากองค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่
อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประจำปีงบประมาณ 2565

โดย คณะเทคโนโลยีการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
วิทยาเขตนครศรีธรรมราช (ไสใหญ่)



องค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่

รายงานฉบับสมบูรณ์

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากองค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่
อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประจำปีงบประมาณ 2565

โดย คณะเทคโนโลยีการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
วิทยาเขตนครศรีธรรมราช (ไสใหญ่)

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในปีงบประมาณ 2565 เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.00 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.50 ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 30.50 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 35.80

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ ในงานด้านส่งเสริมการเกษตร คิดเป็นร้อยละ 31.30 รองลงมาใช้บริการจาก งานด้านพัฒนารายได้ คิดเป็นร้อยละ 26.50 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 24.30 งานด้านบริการศึกษา, ศาสนา, วัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 21.80 งานด้านพัฒนาและส่งเสริมอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 19.50 งานด้านสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 18.50 งานบริการทั่วไป (One Stop Service) คิดเป็นร้อยละ 18.30 งานด้านควบคุมการก่อสร้างกองช่างการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างคิดเป็นร้อยละ 17.30 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 17.00 งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 13.80 และงานบริการด้านกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 11.50 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ระดับคะแนน 10 คะแนนเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็น ร้อยละ 97.40 รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

“สุขภาพดี มีการศึกษา พัฒนาเป็นนิจ เศรษฐกิจยั่งยืน พื้นฟูประเพณี ประชามีส่วนร่วม”

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัฒนารายได้

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัฒนารายได้ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านควบคุมการก่อสร้างกองช่าง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านควบคุมการก่อสร้างกองช่าง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมการแปรรูปผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมการแปรรูปผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ และความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 ตามลำดับ

“สุขภาพดี มีการศึกษา พัฒนาเป็นนิจ เศรษฐกิจยั่งยืน พื้นฟูประเพณี ประชาชนมีส่วนร่วม”

ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อการรับบริการจากงานต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ ให้บริการในปีงบประมาณ 2565

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อการรับบริการจากงานด้านต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ ให้บริการในปีงบประมาณ 2565 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ งานสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมาได้แก่ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 96.40 งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และงานพัฒนารายได้ คิดเป็นร้อยละ 96.20 งานควบคุมการก่อสร้างกองช่างการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 96.00 และและ ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานส่งเสริมการแปรรูปผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

ผู้รับบริการมีความประทับใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการดี เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการเป็นกันเอง และประทับใจเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือประชาชนอย่างรวดเร็วเมื่อเกิดเหตุภัยพิบัติต่างๆ รวมไปถึงประทับใจการบริหารงานที่โปร่งใส มีความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน เปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงาน

สิ่งที่ประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ปรับปรุงแก้ไข ได้แก่ ให้มีโครงการส่งเสริมหรือพัฒนาอาชีพให้กับผู้สูงอายุหรือผู้ว่างงานภายในชุมชน และเสนอแนะให้มีการปรับปรุง/ซ่อมแซมถนน ที่ชำรุดให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน รวมถึงเสนอแนะให้มีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ 2565 จัดทำขึ้นตามนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ประเมินคุณภาพการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับพระราชบัญญัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนอย่างแท้จริง

คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช (สไทใหญ่) ซึ่งเป็นผู้ประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ ขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาตอบคำถามและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในครั้งนี้ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ซึ่งคณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการสำรวจจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลต่อไป

คณะผู้จัดทำ
กันยายน 2565

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการสำรวจ	2
ขอบเขตของการสำรวจ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	14
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการสำรวจ	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	30
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	32
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	33
การวิเคราะห์ข้อมูล	34
บทที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	
ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	35
ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่	37
ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	38
ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม	46
ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	54
ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนารายได้	62
ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านควบคุมการก่อสร้างกองช่าง	70
การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	
ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมการแปรรูปผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร	78
ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อการรับบริการจากงานต่าง ๆ	86
ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากประชาชนผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ	87

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	
สรุปผล	89
ข้อเสนอแนะ	92
ข้อเสนอแนะจากการประเมิน	92
 บรรณานุกรม	 93
 ภาคผนวก	 98
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	99
ภาคผนวก ข รายนามคณะผู้ดำเนินโครงการ	108

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
ตารางที่ 2.1 จำนวนประชากรพื้นที่ตำบลนาไม้ไผ่	8
ตารางที่ 3.1 สรุปจำนวนตัวอย่าง	31
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	35
ตารางที่ 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่	37
ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	
ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	39
ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	40
ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	41
ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	42
ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน	43
ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม	
ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	47
ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	48
ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	49
ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	50
ตารางที่ 4.12 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน	51
ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	
ตารางที่ 4.13 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	55
ตารางที่ 4.14 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	56
ตารางที่ 4.15 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	57
ตารางที่ 4.16 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	58
ตารางที่ 4.17 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนารายได้	
ตารางที่ 4.18 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	63
ตารางที่ 4.19 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	64
ตารางที่ 4.20 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	65
ตารางที่ 4.21 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	66
ตารางที่ 4.22 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน	67
ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านควบคุมการก่อสร้างกองช่าง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	
ตารางที่ 4.23 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	71
ตารางที่ 4.24 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	72
ตารางที่ 4.25 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	73
ตารางที่ 4.26 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	74
ตารางที่ 4.27 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน	75
ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมการแปรรูปผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร	
ตารางที่ 4.28 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	79
ตารางที่ 4.29 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	80
ตารางที่ 4.30 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	81
ตารางที่ 4.31 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	82
ตารางที่ 4.32 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน	83

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
ภาพประกอบที่ 1 แสดงองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ	19

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นที่ดำเนินงานเพื่อบริการประชาชนในชุมชน ตามภารกิจที่ภาครัฐได้กำหนดแนวทางในการปฏิบัติ และเป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีพื้นที่เท่ากับตำบลแต่ละตำบล จัดตั้งมาจากสภาตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด และมีจำนวนราษฎร ไม่น้อยกว่า 2,000 คน โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อดูแลทุกข์สุขและให้บริการประชาชนในหมู่บ้าน ตำบล แทน รัฐบาล มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นส่วนราชการท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้าน เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม และหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งมีงบประมาณและพนักงาน เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเอง การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

ประชาชน ในฐานะผู้เป็นเจ้าของอำนาจที่แท้จริง เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่ง ต่อการผลักดันให้ กลไก (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือราชการส่วนท้องถิ่น) ดำเนินภารกิจการพัฒนาท้องถิ่น ให้เป็นไปอย่าง มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล การมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น ต่อการบริหารจัดการขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น จึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ซึ่งประชาชนในท้องถิ่น สามารถเข้ามามีส่วนร่วมได้ ในเรื่องของ 1) การใช้สิทธิในการเลือกสรร หรือเลือกตั้งผู้แทนของตนเอง เข้าไปเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือเป็นกรรมการ ในคณะกรรมการบริหารขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นดังกล่าว เพื่อเป็นตัวแทนในการพิทักษ์รักษา ผลประโยชน์ และกำหนดทิศทางการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของตนเองและชุมชน 2) การเสนอ ความต้องการต่อผู้แทนของตน เพื่อนำเข้าสู่การพิจารณากำหนดเป็นนโยบาย แผนงาน/โครงการ ในเรื่อง ต่างๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของคนในชุมชน 3) การตรวจสอบ การดำเนินงานของสภาฯ และ คณะกรรมการบริหารองค์กรปกครองท้องถิ่น ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ โดยการเฝ้ามอง และติดตามการ ดำเนินกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของตน แล้วเสนอความคิดเห็นต่อสาธารณะ โดยเสนอใน นามของกลุ่ม /ชมรม หรือองค์กรชุมชนในท้องถิ่น โดยอาจผ่านสื่อของชุมชน เช่น หอกระจายข่าว สื่อมวลชน ท้องถิ่น หรือโดยวิธีการตั้งข้อสังเกต โดยผ่านปากต่อปากของชุมชนเอง หรือผ่านผู้แทนของตนที่ได้เลือกไป 4) การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ ต่อองค์กรปกครองท้องถิ่น ในกรณีที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน จากการ ประกอบกิจการใดๆ ในท้องถิ่นนั้น ซึ่งเป็นสิทธิที่ประชาชนสามารถร้องเรียนได้ และขณะเดียวกันเป็นหน้าที่ ขององค์กรปกครองท้องถิ่น ในฐานะเจ้าพนักงานฯ ที่ต้องดำเนินการแก้ไขเรื่องดังกล่าว ตามอำนาจหน้าที่ที่ กฎหมายกำหนด 5) การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามข้อกำหนดของท้องถิ่น ซึ่งถือว่าเป็น "กติกาสภา" หรือ "หลักปฏิบัติ" ที่สภาท้องถิ่นได้ตราขึ้น เพื่อให้ใช้บังคับในเขตท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการรักษาความ สะอาด และความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง แล้วแต่กรณี รวมทั้งต้องให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรม เรื่องต่างๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่นด้วย

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

องค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นองค์กรหนึ่งที่มีอำนาจหน้าที่ในการปกครองตนเอง และมีอิสระในการบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมาย กำหนดไว้ โดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ เป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด สามารถพัฒนาท้องถิ่นและให้บริการกับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เน้นการให้บริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญ และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ด้วยเหตุนี้จึงได้ทำการศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับบริการโดยตรง โดยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีการให้บริการในด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อต้องการทราบปัญหาและข้อเสนอแนะในการรับบริการ ซึ่งจะเป็ประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานของบุคลากร รวมถึงแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่างๆ 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. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ประชาชนมีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ขอบเขตของการสำรวจ

1. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 องค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ใช้แบบสำรวจความพึงพอใจซึ่งมุ่งศึกษาขอบเขตเนื้อหา ดังนี้

1.1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับ

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

1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่

1.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 6 งาน ได้แก่

- 1) ความพึงพอใจต่องานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- 2) ความพึงพอใจต่องานบริการด้านสวัสดิการสังคม
- 3) ความพึงพอใจต่องานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 4) ความพึงพอใจต่องานบริการด้านพัฒนารายได้
- 5) ความพึงพอใจต่องานบริการด้านควบคุมการก่อสร้างกองช่าง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 6) ความพึงพอใจต่องานบริการด้านส่งเสริมการแปรรูปผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร

โดยมีกรอบงานในการประเมินประกอบด้วย

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

1.4 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ประชาชนมีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

2. ศึกษาโดยการสอบถามผู้ที่เคยใช้บริการด้านต่าง ๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ ที่มีครัวเรือนหรือสถานที่ทำงานตั้งอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่

3. ขอบเขตประชากร ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ประกอบด้วย

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

4. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ คือ ประชาชนในตำบลนาไม้ไผ่ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้กำหนดขนาดตัวอย่างในกรณีทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ตามวิธีของยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 P.125) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น
2. การบริการ หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ
3. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบสภาพทั่วไปและการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช
3. ใช้ประเมินประสิทธิภาพในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนวรรณกรรมในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ 2565 ประกอบด้วยหัวข้อดังต่อไปนี้

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

1. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่

1.1 ลักษณะทางกายภาพ

1) ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ ตั้งอยู่ที่ 110/1 หมู่ 6 ต.นาไม้ไผ่ อ.ทุ่งสง จ.นครศรีธรรมราช 80110

2) สภาพภูมิศาสตร์

ตำบลนาไม้ไผ่ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ห่างจากอำเภอทุ่งสง ไปทางทิศใต้ระยะทางประมาณ 14 กิโลเมตร โดยมีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ต่างๆ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลควนกรด ตำบลเขาขาว อำเภอทุ่งสง
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลเขาโร อำเภอทุ่งสง , ตำบลวังหิน อำเภอบางขัน
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลที่วัง ตำบลควนกรด อำเภอทุ่งสง
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลเขาขาว อำเภอทุ่งสง

เนื้อที่ มีพื้นที่โดยประมาณ 77,125 ไร่ หรือ 123.4 ตารางกิโลเมตร

3) ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่โดยทั่วไปของตำบลนาไม้ไผ่ มีภูมิประเทศแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 พื้นที่ราบลุ่ม ด้านตะวันออก พื้นที่ส่วนนี้ เป็นที่ราบลุ่มสลับเนินดินกรวดทราย มีแม่น้ำลำคลองธาร ไหลผ่านบางส่วน และมีพื้นที่ป่าสงวนหนองหว้า ป่าไมแดง(ปากคลองหินดาน) เหมาะแก่การทำนา และสวนยางพารา พืชสวน ประกอบด้วยหมู่ที่ 1,2,3,4,5,11,12

ส่วนที่ 2 พื้นที่ราบเชิงเขาด้านตะวันออก พื้นที่แถบนี้ใช้ประโยชน์ได้ดีในการทำสวนยางพารา สวนปาล์ม สวนผลไม้ ตลอดจนการเลี้ยงสัตว์ ประกอบด้วย หมู่ที่ 6,7,8,9,10,14

ส่วนที่ 3 พื้นที่ราบเชิงเขาด้านตะวันตก พื้นที่แถบนี้ใช้ประโยชน์ได้ดีในการทำสวนยางพารา สวนปาล์ม สวนผลไม้ เลี้ยงสัตว์ ประกอบด้วยหมู่ที่ 13

4) ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพภูมิอากาศขององค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ แบ่งได้เป็น 2 ฤดู คือ

1. ฤดูร้อนเริ่มตั้งแต่ปลายเดือนธันวาคมถึงเดือนพฤษภาคม โดยจะร้อนจัดที่สุดในเดือนเมษายน และพฤษภาคม

2. ฤดูฝนจะเริ่มตั้งแต่ปลายเดือนพฤษภาคมถึงเดือนธันวาคม ซึ่งเป็นช่วงที่ลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ พัดปกคลุมประเทศไทยทำให้ฝนตกทั่วไป และมีฝนตกหนักเป็นช่วงๆ สวมมากในช่วงเดือนพฤศจิกายน และธันวาคมจะมีฝนตกมาก

5) ลักษณะของดิน

ลักษณะดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทราย ดินลูกรัง และดินเหนียว เหมาะแก่การทำการเกษตร

6) ลักษณะของแหล่งน้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ/แม่น้ำลำคลอง/ห้วยหนอง/บึงน้ำ

1. แม่น้ำตรัง (ไหลผ่านหมู่ที่ 3,11)
2. คลองแสว คลองลำขลิง คลองนาวัง คลองวังหีบ คลองเสา (ลำตัง) ห้วยน้ำดำ ไหลผ่านหมู่ที่ 13 ตำบลนาไม้ไผ่ และหมู่ที่ 2 ตำบลเขาขาว
3. สระน้ำหนองซ้องไชย (หมู่ที่ 2)
4. สระน้ำหนองยางยวง (หมู่ที่ 6)
5. สระน้ำป่าไม้แดง (หมู่ที่ 3)

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้นและสามารถใช้งานได้

1. ฝายน้ำล้นวัดวังขรี (หมู่ที่ 3)
2. ฝายน้ำล้นหนองหลาด (หมู่ที่ 1)
3. ระบบประปาหมู่บ้าน จำนวน 30 แห่ง
4. ระบบประปาภูเขา จำนวน 5 แห่ง ความสูงไม่น้อยกว่า 10 เมตร
5. บ่อบาดาล จำนวน 10 บ่อ

7) ลักษณะของไม้และป่าไม้

ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่

1. ป่าสงวนแห่งชาติหนองหว่า (หมู่ที่ 5) เนื้อที่ 1,438 ไร่
2. ป่าคลองหินด่าน (หมู่ที่ 3) เนื้อที่ประมาณ 300 ไร่เศษ
3. ป่าไม้บริเวณภูเขาหินลูกช้าง (หมู่ที่ 6,7,8,9,10,13,14)
4. ป่าสงวนอ่าวกราย (หมู่ที่ 13) ตำบลนาไม้ไผ่ และ (หมู่ที่ 2) ตำบลเขาขาว

1.2 ด้านการเมืองการปกครอง

1) เขตการปกครอง มี 14 หมู่บ้าน

- หมู่ 1 บ้านทุ่งข่า
- หมู่ 2 บ้านควนแร
- หมู่ 3 บ้านแร่
- หมู่ 4 บ้านวังจิก
- หมู่ 5 บ้านเกาะยาง
- หมู่ 6 บ้านนาไม้ไผ่
- หมู่ 7 บ้านวังยาว

- หมู่ 8 บ้านไสกรุด
- หมู่ 9 บ้านบ่อมอง
- หมู่ 10 บ้านไสดอม
- หมู่ 11 บ้านปากคลอง
- หมู่ 12 บ้านควนเนียง
- หมู่ 13 บ้านอ่าวกลาย
- หมู่ 14 บ้านหน้าเขา

2) จำนวนประชากร

ตารางที่ 2.1 จำนวนประชากรพื้นที่ตำบลนาไม้ไผ่ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

หมู่ที่	บ้าน	จำนวนประชากร		รวม (คน)	จำนวนครัวเรือน (หลัง)
		ชาย (คน)	หญิง (คน)		
1	บ้านทุ่งข้า	257	297	554	176
2	บ้านควนแร	357	373	730	222
3	บ้านแร่	453	465	918	293
4	บ้านวังจิก	343	328	671	204
5	บ้านเกาะยาง	424	506	930	306
6	บ้านนาไม้ไผ่	466	508	974	326
7	บ้านวังยาว	329	318	647	217
8	บ้านไสกรุด	290	282	572	192

ตารางที่ 2.1 จำนวนประชากรพื้นที่ตำบลนาไม้ไผ่ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช (ต่อ)

หมู่ที่	บ้าน	จำนวนประชากร		รวม (คน)	จำนวนครัวเรือน (หลัง)
		ชาย (คน)	หญิง (คน)		
9	บ้านบ่อมอง	439	451	890	262
10	บ้านไสดอม	293	285	578	148
11	บ้านปากคลอง	259	296	555	178
12	บ้านควนเนียง	227	245	472	135
13	บ้านอ่าวกลาย	353	313	666	179
14	บ้านหน้าเขา	315	321	636	177
รวม		4,805	4,988	9,793	3,015

(ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง (ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2564)

1.3 สภาพสังคม

1) การศึกษา

1.1 โรงเรียนประถมศึกษาจำนวน 4 แห่ง ได้แก่

1. โรงเรียนบ้านบ่อมอง

“สุขภาพดี มีการศึกษา พัฒนาเป็นนิจ เศรษฐกิจยั่งยืน พื้นฟูประเพณี ประชามีส่วนร่วม” 8

2. โรงเรียนบ้านวังยาว
 3. โรงเรียนวัดทุ่งสำน
 4. โรงเรียนวัดวังขรี
- (อนุบาล-ประถมศึกษาปีที่ 6ป

- 1.2 โรงเรียนมัธยมศึกษา (ขยายโอกาส) จำนวน 1 แห่ง
 1. โรงเรียนวัดวังขรี (มัธยมศึกษาปีที่ 1-3)
- 1.3 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 3 แห่ง ได้แก่
 1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.นาไม้ไผ่
 2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านวังยาว
 3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดทุ่งสำน
- 1.4 ศูนย์การศึกษาคนออกระบบ (กศน.นาไม้ไผ่) 1 แห่ง

2) การสาธารณสุข

- | | |
|---|-------------------|
| 1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านควนแร (หมู่ที่ 2) | จำนวน 1 แห่ง |
| 2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านทุ่งสำน (หมู่ที่ 5) | จำนวน 1 แห่ง |
| 3. ชมรมผู้สูงอายุ (หมู่ที่ 2,๕) | จำนวน 2 ชมรม |
| 4. ศูนย์สาธารณสุขมูลฐาน | จำนวน 14 หมู่บ้าน |
| 5. กลุ่มออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ | จำนวน 3 กลุ่ม |
| 6. คณะกรรมการบริหารกีฬาและอุปกรณ์กีฬา | จำนวน 14 หมู่บ้าน |
| 7. อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ | เท่ากับ 100 % |

3) อาชญากรรม

ตำบลนาไม้ไผ่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจทุ่งสง ประกอบกับแต่ละหมู่บ้านมีอาสาสมัครตำรวจบ้าน ซุตรักษาความสงบหมู่บ้าน คอยเป็นกำลังสำคัญในการแจ้งเบาะแสและข้อมูลข่าวสารให้กับทางราชการทราบอยู่ตลอดเวลา ทำให้ปัญหาอาชญากรรมในพื้นที่อยู่ในระดับน้อย

- สายตรวจประจำตำบล 1 จุด จำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจ 3 นาย
- สมาชิก อปพร. ที่ผ่านการอบรม จำนวน 227 คน

4) ยาเสพติด

ปัญหายาเสพติดในตำบล จากการได้รับแจ้งจากศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดให้กับตำบลทราบนั้น พบว่าในเขตตำบลมีผู้ที่ติดยาเสพติดแต่เมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นถือว่าน้อยและยังไม่พบผู้ค้า เหตุผลก็เนื่องมาจากกว่าได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำ ประชาชน หน่วยงานของตำบลที่ช่วยสอดส่องดูแลเป็นประจำ การแก้ไขปัญหายาของตำบลสามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การรณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ ถ้านอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ก็เป็นเรื่องของอำเภอหรือตำรวจแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ตำบลก็ได้ให้ความร่วมมือมาโดยตลอด

5) การสังคมสงเคราะห์

“สุขภาพดี มีการศึกษา พัฒนาเป็นนิจ เศรษฐกิจยั่งยืน พื้นฟูประเพณี ประชาชนมีส่วนร่วม” 9

ตำบลนาไม้ไผ่ได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

1. ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
2. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
3. ประสานการทำบัตรผู้พิการ/ต่ออายุผู้พิการ
4. ประสานงานขอรับความช่วยเหลือ ผู้ยากไร้ ผู้ด้อยโอกาส
5. โครงการพัฒนาชีวิตผู้พิการ
6. รับประสานงานช่วยเหลือเกี่ยวกับผู้ประสบปัญหาทางสังคม
7. ประสานการสร้างบ้านที่อยู่อาศัย ซ่อมแซมที่อยู่อาศัยผู้พิการ

1.3 ด้านการบริการ

1) การเดินทางคมนาคมและขนส่ง

การเดินทางจากตัวอำเภอทุ่งสง – องค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ (โดยทางรถยนต์) รายละเอียดดังต่อไปนี้คือ เริ่มต้นจากอำเภอ ใช้ทางหลวงหมายเลข 4113 โดยผ่านสี่แยกหนองหว้า ตำบลชะมาย เลี้ยวซ้ายตรงสามแยกโคกบก ตำบลควนกรด ใช้ทางหลวงหมายเลข 4116 ถึงสี่แยกวังขรี เลี้ยวขวา ใช้ทางหลวงชนบทหมายเลข นศ3022 สายวังขรี – ไทรห้อย ผ่านพื้นที่หมู่ที่ 3 หมู่ที่ 2 รวมระยะทางโดยประมาณ 14 กิโลเมตร

มีเส้นทางคมนาคมติดต่อกับตำบล อำเภออื่นๆ ดังนี้

1. ทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 4116 สายโคกบก-บ่อน้ำร้อน ระยะทาง 4.5 กม.
2. ทางหลวงชนบท หมายเลข นศ 3022 สายวังขรี – ไทรห้อย ระยะทาง 11 กม.
3. ทางหลวงชนบท หมายเลข นศ 3022 สายทุ่งสำน – ก้างปลา ระยะทาง 2.5 กม.
4. ทางหลวงชนบท หมายเลข นศ 4186 สายทุ่งควาย – ไสสำน ระยะทาง 12 กม.

2) การไฟฟ้า

ตำบลนาไม้ไผ่มีไฟฟ้าเข้าถึงทั้ง 14 หมู่บ้าน แต่ยังไม่ครบทุกหลังคาเรือนและยังขาดไฟฟ้ารายทางสาธารณะหลายจุดในตำบล

3) การประปา

ระบบประปาหมู่บ้าน จำนวน 30 แห่ง

ระบบประปาภูเขา จำนวน 5 แห่ง ความสูงไม่น้อยกว่า 10 เมตร

4) โทรศัพท์

ปัจจุบันทุกหมู่บ้านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นส่วนใหญ่ ตำบลนาไม้ไผ่มีระบบการสื่อสารและโทรคมนาคมที่มีบริการในพื้นที่ที่มีการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งมีเครือข่ายสัญญาณครอบคลุมเกือบทุกหมู่บ้านในพื้นที่ตำบลนาไม้ไผ่

5) ไปรษณีย์หรือการสื่อสาร หรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

- ไปรษณีย์เอกชน (หน้าสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่) จำนวน 1 แห่ง
- ที่ทำการไปรษณีย์ของรัฐที่ใกล้ที่สุด ได้แก่ ไปรษณีย์ทุ่งสง สามารถเดินทางไปทางทิศเหนือ ห่างจากตำบลนาไม้ไผ่ ประมาณ 14 กิโลเมตร

1.4 ระบบเศรษฐกิจ

1) การเกษตร

สภาพภูมิประเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ จะเป็นที่ราบเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งสภาพพื้นที่เหมาะแก่การทำสวนยางพารา สวนปาล์มน้ำมัน และสวนผลไม้ แต่ประชากรส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพทำสวนยางพารา เพราะเป็นอาชีพที่ประชากรถนัดมากที่สุด ส่วนพื้นที่ราบลุ่มประชากรจะประกอบอาชีพทำนา

2) การประมง

ไม่มี

3) การปศุสัตว์

เป็นการประกอบการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่ เป็ด โค สุกร กระบือ

4) การบริการ

โรงแรม	จำนวน	-	แห่ง
ร้านอาหาร	จำนวน	-	แห่ง
โรงพยาบาล	จำนวน	-	แห่ง
สถานีขนส่ง	จำนวน	-	แห่ง
ร้านบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์	จำนวน	3	แห่ง
โรงสีข้าวขนาดเล็ก	จำนวน	5	แห่ง
ร้านขายของชำและสินค้าเบ็ดเตล็ด	จำนวน	84	แห่ง
ร้านอาหารเครื่องดื่ม	จำนวน	53	แห่ง
ปั้มน้ำมัน	จำนวน	4	แห่ง

5) การท่องเที่ยว

ทางธรรมชาติ

- ช่องเขาหินลูกช้าง
- น้ำตกวังถ้ำ

ทางวัฒนธรรม /ความเชื่อ

- วัดลุมพินี

- วัดวังขรี
- วัดทุ่งสำน

- เทวดาเกาะกลาง
- เกาะหลาเทวดา หมู่ที่ 6

6) อุตสาหกรรม

โรงงานผลิตหมอนจากยางพารา

7) การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

1. ระบบบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม ประกอบด้วย 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้น้ำประปา กลุ่มเยาวชนให้ด้วยใจ กลุ่มปฏิบัติธรรมบ้านต้นเหียง
2. ระบบเศรษฐกิจชุมชน ประกอบด้วย 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผ้าเช็ดเท้า กลุ่มสหกรณ์กองทุนสวนยาง กลุ่มวิสาหกิจชุมชน กลุ่มเพาะเห็ด กลุ่มจักรสาน กลุ่มแปรรูปผลิตภัณฑ์เห็ด
3. ระบบองค์การการเงินและสวัสดิการ ประกอบด้วย 3 กลุ่ม ได้แก่ กองทุนวันละบาท กองทุนแม่ของแผ่นดิน กองทุนหมู่บ้าน หมู่ที่ 9
4. ระบบเกษตรตามวิถีชุมชน ประกอบด้วย 2 กลุ่ม คือ กลุ่มปุ๋ยหมักชีวภาพหมู่ที่ 8 ศูนย์เรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง

8) แรงงาน

ประชากรที่มีอายุ 15 – 60 ปี อยู่ในวัยกำลังแรงงานแต่ค่าแรงในพื้นที่ต่ำกว่าระดับจังหวัด โดยเฉพาะแรงงานด้านการเกษตร ประชากรอายุระหว่าง 25-50 ปี บางส่วน ไปรับจ้างทำงานนอกพื้นที่ ปัญหาที่พบคือ ประชากรต้องไปทำงานนอกพื้นที่ในเมืองที่มีโรงงานอุตสาหกรรม บริษัท ห้างร้านใหญ่ๆ เพราะในพื้นที่ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมที่มีการจ้างแรงงานสูง เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นที่อยู่อาศัยและพื้นที่ทางการเกษตรประกอบกับพืชผลทางการเกษตรตกต่ำ ปัญหานี้ยังไม่สามารถแก้ไขได้

1.5 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

1) การนับถือศาสนา

ผู้ที่นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 100 โดยมีวัดจำนวน 3 แห่ง ได้แก่

1. วัดลุมพินี
2. วัดวังขรี
3. วัดทุ่งสำน

2) ประเพณีและงานประจำปี

- ประเพณีทำบุญขึ้นปีใหม่
- ประมาณเดือน มกราคม

- | | |
|--------------------------|-----------------------|
| - ประเพณีวันสงกรานต์ | ประมาณเดือน เมษายน |
| - ประเพณีวันสารทเดือนสิบ | ประมาณเดือน กันยายน |
| - ประเพณีชักพระ | ประมาณเดือน ตุลาคม |
| - ประเพณีวันลอยกระทง | ประมาณเดือน พฤศจิกายน |

3) ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในตำบลนาไม้ไผ่อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการทำเรือพนม พระ หมอกระดูก หมอรักษาผู้ป่วย ใชยาหม้อ ยาต้ม เวทย์มนต์คาถา ภาษาถิ่น ส่วนมากร้อยละ 100 พูดภาษาใต้

4) สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ประชาชนในเขตตำบลมีการรวมกลุ่มปลูกข้าวไร่ จัดทำผลิตภัณฑ์ผ้าเช็ดเท้า ผลิตภัณฑ์จักรสาน พวงกุญแจลูกปัดมโนहरา การแปรรูปเห็ดแครง เช่นเห็ดแครงสามรส เห็ดแครงปิ้ง พวงหรีดดอกไม้จันทน์จาก ยางพารา เห็ดแครงน้ำพริกขี้หนู ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่สร้างชื่อเสียงให้กับตำบล

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ดังนี้

โวลแมน (Wolman) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ

วรูม (Vroom) ได้กล่าวว่า ทักษะคิดและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่ง สามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสอง คำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะคิดด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะคิดด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ

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

โทมัส และ เอิร์ล (Thomas&Earl) ได้ให้แนวคิดความพึงพอใจว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่า และควรให้ความสนใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการด้านสุขภาพ ผู้บริหารขององค์กร จึงต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและให้ผลดีอย่างต่อเนื่อง

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

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

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น จึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป

2. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ ในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา มาสโลว์ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

2.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อนและความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อม 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 และมีความรู้สึกว่ามันเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

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

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

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ทฤษฎีของมาสโลว์ ชี้ให้เห็นว่า มนุษย์มีความต้องการ 5 ประการ เมื่อความ

ต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการทั้ง 5 ชั้น จะมีความสำคัญกับบุคคลมากน้อยเพียงใด การตอบสนองตามลำดับขั้นของ Maslow มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะประกอบไปด้วย 2 หลักการ คือ

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

2. หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นของความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไประดับสูงกว่า และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ดี ต่อเมื่อความต้องการในระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วนั้น จะเห็นว่า ความต้องการสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วไม่ได้รับการตอบสนอง ความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคนก็จะเกิดขึ้น และต้องพยายามแสวงหาให้ได้ เว้นแต่จะมีอุปสรรคแล้วทำให้เกิดความท้อถอยต่ออุปสรรคนั้น ตัวอย่างเช่น เมื่อคนได้รับการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็ต้องการจะได้รับการตอบสนองอีกในระดับที่สูงกว่า แต่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรค ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่หรือไม่สำเร็จตามความต้องการ 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 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ ซึ่งบุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง หรือจากการอ้างอิงใด ๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เช่น คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน โฆษณา เป็นต้น ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจากการบริการ หากการบริการเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ ก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในบริการนั้น

5.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในการใช้บริการนั้น บุคคลย่อมมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่าง ๆ เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ข้อมูลจากธุรกิจบริการแบบเดียวกัน เป็นต้น จึงเกิดความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการ (Expectation) ซึ่งจะมีอิทธิพลแก่ผู้รับบริการในการที่จะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริง ในกระบวนการบริการ หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวัง ย่อมเกิดการยืนยันความถูกต้อง ต่อการบริการ และเกิดความพึงพอใจในบริการ แต่ถ้าบริการที่ได้รับไม่เป็นไปตามคาดหมายก็จะเกิดการยืนยันความไม่ถูกต้อง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในบริการ

5.3 ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลา บุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้น จึงทำให้เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้น-ลงตลอดเวลา ส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

2.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

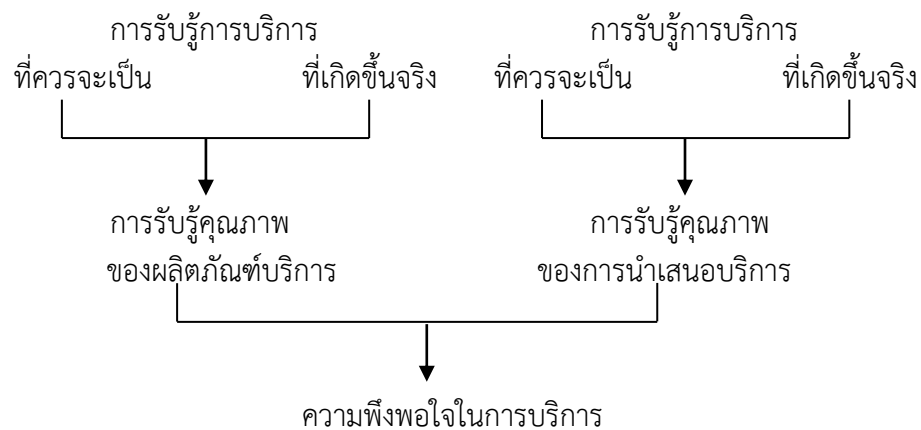
ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ ความพึงพอใจในการบริการมี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

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณสมบัติบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ายที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภทซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาการตอบสนองการ

บริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการ ปฏิบัติตนในการให้บริการ

จะเห็นว่าความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการและกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการ ให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความ คาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น ก็ย่อมจะนำมาซึ่งความ พึงพอใจในการบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้ จึงสามารถแสดงเป็นภาพ องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการได้ดังนี้



ภาพประกอบ 1 แสดงองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงาน บริการ ดังนั้นการสร้าง ความพึงพอใจในการบริการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไป ทั้งต่อผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ 8-15,2545: 40-41)

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และการนำเสนอ การบริการ โดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและ สถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการ ได้แก่

1. ผลิตภัณฑ์บริการ ในการนำเสนอบริการ จะต้องมียุทธศาสตร์บริการที่มีคุณภาพ และระดับการ ให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความเอาใจ ใส่ และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ
2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการ บริการเปรียบเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการ ที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการ ค่าบริการจะถูก หรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายและเจตคติต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการอีกด้วย

3. สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการ สามารถเข้าถึงได้ โดยสะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้าน คุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วย ประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

5. ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ ของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการ จะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการ เป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วย จิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัว สร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรผู้ให้บริการ และสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

7. กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการ บริการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถและความสามารถในการสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่าง ถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามารวมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวัง ต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

3.1 ความหมายของการบริการ

การบริการ (Service) คือ กระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ดังนั้น การบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจบริการ โดยเข้าถึงในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง และตอบสนองลูกค้า ด้วยบริการที่เป็นเลิศ ได้มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้ ดังนี้

จตุรงค์ มหิทธิโชติ (2541:15) ได้ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการตอบสนองความต้องการแก่ผู้ซื้อ ผู้รับ ทั้งเชิงรูปธรรมและนามธรรม การปฏิบัติให้เกิดสมดุลระหว่างการให้และการรับ การแลกเปลี่ยนในส่วนที่ขาดแคลนของแต่ละฝ่าย การใช้ความมีอัธยาศัยควบคู่ไปกับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง แก่ผู้รับบริการ การไม่เอาเปรียบและไม่ถือโอกาสแสวงหาประโยชน์จากผู้รับบริการในทุกสถานะ และการเต็มใจปฏิบัติตามเงื่อนไขดังที่สัญญาไว้กับลูกค้าซึ่งจะชักนำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำอีกในคราวต่อไป

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542:6) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการ กิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น

จิรพันธ์ กันทะเนตร และคณะ (2545:11) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ การให้การต้อนรับช่วยเหลืออย่างจริงใจ เต็มใจ สร้างความประทับใจพอใจให้แก่ผู้อื่นที่มาติดต่ออยากมาติดต่ออีก เป็นการแสดงความเอื้อเฟื้อ กรุณา ความเอาใจใส่ในตัวผู้ที่มาติดต่อพยายามช่วยเหลือให้ได้รับความสะดวกสบายแม้ บางอย่างจะไม่ใช่หน้าที่โดยตรงก็ตาม ล้วนเป็นงานที่คำนึงถึงผู้อื่นก่อนทั้งนั้น และเป็นความพยายาม ที่ก่อให้เกิดความสะดวกสบายต่อผู้อื่น

สมิต สัมภูกร (2546:13) ได้ให้ความหมายตามพจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ.2530 ที่ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” หมายถึง “การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ” ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึง คือ การกระทำที่เต็มไปด้วยความช่วยเหลือ 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 ไม่ว่าจะเป็นหน้าที่ด้านการต้อนรับ 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 หลักสูตรการฝึกอบรมที่ชี้ให้เห็นถึงบทบาทของผู้ให้บริการที่ชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นใบหน้า ท่าทาง การพูดจาในการให้บริการ
- การฝึกอบรมในห้องเรียน และการฝึกปฏิบัติซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความคุ้นเคยและมีความชำนาญ

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

ในการพิจารณาความสำคัญของการบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้าบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
2. ถ้าบริการไม่ดีจะเสียผลอย่างไร

การบริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันดีแก่ ความคิด และ ความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

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

การบริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบ และไม่พึงพอใจ 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 การที่ข้าราชการ ซึ่งทำงานติดต่อกับผู้อื่นที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และมีอัธยาศัยต่อผู้รับบริการด้วยดี โดยมีหลักการให้บริการ ดังนี้ คือ

1. การปฏิบัติตน

1.1 การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพและเป็นที่ประทับใจแก่ผู้พบเห็น และติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีมีจำเป็นต้องเป็นผู้มีรูปร่างและหน้าตาดี

1.2 การรักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- เวลามาและกลับ ตามเวลาราชการ ไม่มีทำงานสายและกลับก่อน
- การพักกลางวัน เป็นไปตามระเบียบของราชการ
- ไม่ผิคนัด

1.3 หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง การแสดงความฉุนเฉียวกับผู้ที่มาติดต่อราชการ

1.4 มีมารยาทในการให้บริการแก่ผู้มาติดต่องาน

2. การปฏิบัติงาน

2.1 การจัดสำนักงาน ควรดำเนินการดังนี้

- งานบริการประชาชนควรตั้งอยู่ในส่วนล่างของอาคาร และใกล้ทางเข้า-ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนที่ไปติดต่อ
- มีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ตั้งอยู่ที่บังประตู หน้าต่าง
- การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงาน ตามลำดับ เป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา
- การตั้งตู้เอกสาร จะต้องไม่เกะกะ และมีที่ว่างพอที่จะเปิดตู้ให้ได้สะดวก และควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง
- สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม
- สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควร และควรจัดที่สำหรับผู้มาติดต่อ พร้อมทั้งจัดที่นั่งรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะ
- ห้องน้ำสะอาด

2.2 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

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

2.3 วิธีปฏิบัติงาน

- ศึกษาหาความรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ความสามารถเป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการประชาชนของทางราชการจะบกพร่องขาดประสิทธิภาพ ถ้าข้าราชการขาดความรู้ ความสามารถ ในการทำงานในหน้าที่ ดังนั้น จึงสามารถพิจารณาเรื่องความรู้ความสามารถได้ใน 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 ไม่ให้ประชาชนมีความรู้สึกถูกซักถาม เสมือนเป็นผู้กระทำผิด

3) งานบริการใด ถ้าผู้รับบริการต้องรอระหว่างดำเนินการ ควรแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ พร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใด

4) ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้ เพราะถ้าหากข้าราชการคนใดลาหยุดงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใด ข้าราชการคนอื่น สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ งานบริการจะมีความต่อเนื่อง ไม่ต้องสะดุดหยุดลง

2.4 การจัดลำดับก่อนหลัง คนที่มาก่อนต้องได้รับการก่อน

3. คำพูดที่ต้องหลีกเลี่ยงในการทำงาน

การทำงานที่ต้องติดต่อให้บริการประชาชนแต่ละวัน อาจก่อให้เกิดปัญหาทางอารมณ์ ความหงุดหงิด ความเครียด ซึ่งข้าราชการต้องควบคุมความรู้สึกเหล่านี้ ทั้งท่าทาง กิริยาและคำพูด

นอกจากนี้ ชวงส์ ฉายะบุตร (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 มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการ 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 ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อให้ทันกับ

เวลา ดังนั้น ส่วนราชการต่าง ๆ จะต้องหันมาปรับปรุงองค์กรของตนและตัวเจ้าหน้าที่ จะต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อพัฒนาการให้บริการได้กระชับ รวดเร็ว โดยจะต้องปรับปรุงดังนี้

- ระเบียบปฏิบัติ ต้องปรับปรุงระเบียบปฏิบัติให้อำนวยความสะดวกต่อการบริการประชาชน 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

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2530:303-304) ยังได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่เหมาะสมไว้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่จะจัดให้นั้น ต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคลากรผู้ใด หรือกลุ่มใดโดยเฉพาะเท่านั้น ทั้งนี้เพราะถ้าหากกระทำเช่นนั้นแล้ว จะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการและไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้ประโยชน์และการบริการนั้น จะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพึงพอใจของผู้บริหาร

3. หลักความสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร กล่าวคือ ประเภทของประโยชน์และบริการที่จะจัดให้นั้น ต้องตอบสนองตรงกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มิใช่ตรงตามความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์กรเพียงบางคนเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ ก่อนที่จะจัดประโยชน์และบริการใด ๆ จึงควรมีการสำรวจหาความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรในองค์กรเสียก่อน

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

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

6. **หลักความสะดวกในการปฏิบัติ** กล่าวคือ ประโยชน์และบริการใด ๆ ที่จะจัดให้มีขึ้นนั้น จะต้องสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้โดยง่าย สะดวก และสิ้นเปลืองทรัพยากรต่าง ๆ ไม่มากนัก ทั้งไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจแก่บุคลากรขององค์การที่จะได้รับประโยชน์และบริการนั้น ๆ อีกด้วย เช่น กำหนดเงื่อนไขให้ผู้ที่จะขอรับประโยชน์หรือบริการต้องเสียเงินค่าธรรมเนียมหรือออกเงินสมทบส่วนหนึ่ง เป็นต้น

3.4 คุณภาพการบริการ

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

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

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อภินันท์ จันตะนี และคณะ (2562:บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแพรง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการไม่ซับซ้อน/มีความคล่องตัว ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกบริการที่ให้บริการและด้านระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการใช้บริการกับการให้บริการไม่ซับซ้อน/คล่องตัวมีความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ระดับค่อนข้างสูง มีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ระดับค่อนข้างสูง ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ระดับค่อนข้างสูง

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

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

วิจิตร วิชัยสารและคณะ (2560:บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานีในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.59$,S.D.= .501) โดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ 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 บึงยี่โถ งานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุบ้านฟ้ารังสิต งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลบึงยี่โถ ศูนย์ 4 (หมู่บ้านอยู่เจริญ 1) ความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559:บทคัดย่อ) ทำการศึกษาความ พึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จ.น่าน 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 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 5. งานบริการสำนัก ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จาก คะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด

วรุณี เชาวน์สุขุม และดวงตา สราญรัมย์(2559:บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอทุ่งสง จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านที่มี คะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทาง การให้บริการ 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 ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 9,793 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ ประชาชนในตำบลนาไม้ไผ่ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 9,793 คน เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้สำรวจจึงใช้การกำหนดขนาดตัวอย่างในกรณีทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ตามวิธีของยามาเน่ (Taro Yamane, 1973p.125)

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

ผู้สำรวจยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มได้ร้อยละ 5 หรือ 0.05 แทนค่าสูตร ดังนี้

$$n = \frac{9,793}{1 + (9,793 \times (0.05))^2}$$

$$n = \frac{9,793}{1 + (9,793)(.0025)}$$

$$n = \frac{9,793}{1 + 24.48}$$

$$n = 384.43 \approx 384$$

เพื่อให้จำนวนตัวอย่างครอบคลุมประชากรของงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้สำรองตัวอย่างไว้จำนวน 16 ตัวอย่าง รวมจำนวนตัวอย่างทั้งหมดเท่ากับ 400 ตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการสำรวจครั้งนี้ ผู้สำรวจได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างที่เป็นไปตามโอกาสทางสถิติ หรือแบบอาศัยความน่าจะเป็น โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากร โดยแบ่งประชากรออกเป็นหมู่บ้านต่าง ๆ จำนวน 14 หมู่บ้าน และกำหนดจำนวนตัวอย่างตามจำนวนหมู่บ้าน และผู้สำรวจแจกแบบสอบถาม โดยให้ตัวอย่างกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนตัวอย่าง

หมู่ที่	บ้าน	รวม (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)
1	บ้านทุ่งข้า	554	23
2	บ้านควนแร	730	30
3	บ้านแร่	918	37
4	บ้านวังจิก	671	27
5	บ้านเกาะยาง	930	38
6	บ้านนาไม้ไผ่	974	40
7	บ้านวังยาว	647	26
8	บ้านไสกรุด	572	23
9	บ้านบ่อมอง	890	36
10	บ้านไสดอม	578	24
11	บ้านปากคลอง	555	23
12	บ้านควนเนียง	472	19
13	บ้านอ่าวกลาย	666	27
14	บ้านหน้าเขา	636	26
รวม		9,793	400

2. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามข้อกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ในการกำหนดคำตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

- ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ
- ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่
จำนวน 1 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ ใน 6 งาน ได้แก่

- 1) ความพึงพอใจต่องานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- 2) ความพึงพอใจต่องานบริการด้านสวัสดิการสังคม
- 3) ความพึงพอใจต่องานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 4) ความพึงพอใจต่องานบริการด้านพัฒนารายได้
- 5) ความพึงพอใจต่องานบริการด้านควบคุมการก่อสร้างกองช่าง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 6) ความพึงพอใจต่องานบริการด้านส่งเสริมการแปรรูปผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร

โดยมีจำนวนข้อคำถามวัดระดับความพึงพอใจ จำนวนทั้งสิ้น 24 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 กำหนดคะแนนไว้ดังนี้

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

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ปีงบประมาณ 2565 มีผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	152	38.00
2) หญิง	248	62.00
รวม	400	100
2. อายุ		
1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	19	4.80
2) 21 – 30 ปี	63	15.80
3) 31 – 40 ปี	106	26.50
4) 41 – 50 ปี	77	19.30
5) 51 – 60 ปี	82	20.40
6) 61 ปีขึ้นไป	53	13.20
รวม	400	100
3. ระดับการศึกษา		
1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	122	30.50
2) มัธยมศึกษาตอนต้น	71	17.80
3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	102	25.50
4) ปวส./อนุปริญญา	54	13.40
5)ปริญญาตรี	47	11.80
6) สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.00
รวม	400	100

ตาราง 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
4. อาชีพ		
1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	7	1.80
2) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	36	9.00
3) ผู้ประกอบการ/ค้าขายรายย่อย	63	15.80
4) รับจ้างทั่วไป/อาชีพอิสระ	67	16.70
5) นักเรียน/นักศึกษา	35	8.80
6) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	26	6.40
7) เกษตรกร/ประมง	143	35.80
8) ว่างงาน/ตงงาน	23	5.70
รวม	400	100

จากตาราง 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถอธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้
เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.00 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 38.00

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.50 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.20 อายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.30 อายุระหว่าง 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.80 อายุ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 13.20 และที่น้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.80 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 30.50 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 25.50 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 17.80 ระดับ ปวส./อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 13.40 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 11.80 และสูงกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็น ร้อยละ 35.80 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป/อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 16.20 อาชีพผู้ประกอบการ/ค้าขายรายย่อย คิดเป็นร้อยละ 15.80 อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 9.00 นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 8.80 แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ คิดเป็นร้อยละ 6.60 เป็นผู้ว่างงาน/ตงงาน คิดเป็นร้อยละ 5.70 และ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 1.80 ตามลำดับ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่

ตาราง 4.2 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่

ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1. ประเภทของงานที่มารับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
1) งานด้านบริการกฎหมาย	46	11.50
2) งานด้านพัฒนาและส่งเสริมอาชีพ	78	19.50
3) งานควบคุมการก่อสร้างกองช่างการขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	69	17.30
4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	68	17.00
5) งานด้านการส่งเสริมการเกษตร	125	31.30
6) งานด้านบริการการศึกษา, ศาสนา, วัฒนธรรม	87	21.80
7) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	97	24.30
8) งานพัฒนารายได้	106	26.50
9) งานด้านสวัสดิการสังคม	74	18.50
10) งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	55	13.80
11) งานบริการทั่วไป (One Stop Service)	73	18.30

จากตาราง 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการ สามารถอธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ ในงานด้านส่งเสริมการเกษตร คิดเป็นร้อยละ 31.30 รองลงมาให้บริการจาก งานด้านพัฒนารายได้ คิดเป็นร้อยละ 26.50 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 24.30 งานด้านบริการการศึกษา, ศาสนา, วัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 21.80 งานด้านพัฒนาและส่งเสริมอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 19.50 งานด้านสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 18.50 งานบริการทั่วไป (One Stop Service) คิดเป็นร้อยละ 18.30 งานด้านควบคุมการก่อสร้างกองช่างการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างคิดเป็นร้อยละ 17.30 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 17.00 งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 13.80 และงานบริการด้านกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 11.50 ตามลำดับ

3. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของ อบต.นาไม้ไผ่

3.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 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 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

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	88.70	9.30	2.00	-	-	100	4.87	มากที่สุด	97.40	10
1.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	82.80	15.40	1.80	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	84.20	12.80	3.00	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
1.4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจน	82.30	14.70	3.00	-	-	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10
รวม						100	4.82	มากที่สุด	96.40	10

3.1.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตาราง 4.4 แสดงความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ การออกพื้นที่ ฯลฯ	88.00	11.50	0.50	-	-	100	4.88	มากที่สุด	97.60	10
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว	75.80	23.70	0.50	-	-	100	4.75	มากที่สุด	95.00	9
2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่าน สื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ หนังสือเวียน	86.70	12.00	1.30	-	-	100	4.86	มากที่สุด	97.20	10
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์	87.80	11.70	0.50	-	-	100	4.87	มากที่สุด	97.40	10
รวม						100	4.83	มากที่สุด	96.60	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	80.80	17.20	2.00	-	-	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	86.50	12.50	1.00	-	-	100	4.86	มากที่สุด	97.20	10
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	85.00	14.50	0.50	-	-	100	4.85	มากที่สุด	97.00	10
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถ แก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	81.20	16.50	2.30	-	-	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10
					รวม	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10

3.1.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตาราง 4.6 แสดงความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
4.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม	81.50	16.00	2.20	0.30	-	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10
4.2 อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย	78.50	19.50	2.00	-	-	100	4.76	มากที่สุด	95.20	10
4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการ ข้อมูลสารสนเทศ	81.70	17.00	1.00	0.30	-	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10
4.4 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	85.50	11.00	3.50	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	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	4.82	มากที่สุด	96.40	10
2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	มากที่สุด	96.60	10
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	มากที่สุด	96.20	10
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	มากที่สุด	95.80	10
รวม	4.81	มากที่สุด	95.20	10

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

จากตาราง 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อขั้นตอนให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจต่อการมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมามีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว และมีความพึงพอใจในเรื่องขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจในเรื่องมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจต่อมีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทางเช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ การออกพื้นที่ ฯลฯ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

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

มีความพึงพอใจในเรื่องมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่าน สื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ หนังสือเวียน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจในเรื่องสามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.00 ได้รับคะแนน 9 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่และเสมอภาค ตามลำดับก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

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

มีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่มีความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ และมีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10

สรุป ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจเรื่องการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจต่อมีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน สรุปดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.40 คะแนน 10 คะแนน
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.60 คะแนน 10 คะแนน
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.20 คะแนน 10 คะแนน
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.80 คะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81
ความ พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่

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

แสดงดังตาราง 4.8 – 4.12

3.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม

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	84.70	10.80	4.20	0.30	-	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10
1.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	87.20	9.50	3.30	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	86.50	9.00	4.50	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10
1.4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจน	88.30	8.20	3.50	-	-	100	4.85	มากที่สุด	97.00	10
รวม						100	4.82	มากที่สุด	96.40	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	84.50	11.00	4.50	-	-	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว	83.70	11.80	4.50	-	-	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10
2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่อง ทางการให้บริการผ่าน สื่อต่าง ๆ เช่น หอ กระจายข่าว เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ หนังสือเวียน	88.00	10.80	1.20	-	-	100	4.87	มากที่สุด	97.40	10
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้อง รับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์	85.50	11.50	3.00	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10
รวม						100	4.82	มากที่สุด	96.40	10

3.2.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตาราง 4.10 แสดงความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
3.1 ความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ	94.50	4.00	1.50	-	-	100	4.93	มากที่สุด	98.60	10
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	88.70	8.80	3.00	-	-	100	4.85	มากที่สุด	97.00	10
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	89.40	7.80	2.80	-	-	100	4.87	มากที่สุด	97.40	10
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถ แก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	89.00	8.70	2.30	-	-	100	4.87	มากที่สุด	97.40	10
รวม						100	4.87	มากที่สุด	97.40	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	81.40	16.30	2.30	-	-	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10
4.2 อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย	87.00	12.20	0.80	-	-	100	4.86	มากที่สุด	97.20	10
4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการ ข้อมูลสารสนเทศ	75.80	21.70	2.50	-	-	100	4.73	มากที่สุด	94.60	9
4.4 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	75.50	22.50	2.00	-	-	100	4.73	มากที่สุด	94.60	9
					รวม	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10

3.2.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ตาราง 4.12 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	มากที่สุด	96.40	10
2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	มากที่สุด	96.40	10
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	มากที่สุด	97.40	10
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	มากที่สุด	96.00	10
รวม	4.83	มากที่สุด	96.60	10

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม

จากตาราง 4.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อขั้นตอนให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจเรื่องมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมามีความพึงพอใจในเรื่องขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจเรื่องมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจในเรื่องมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่าน สื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ หนังสือเวียน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมามีความพึงพอใจเรื่องเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจต่อมีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทางเช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ การออกพื้นที่ ฯลฯ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจในเรื่องสามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 98.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมามีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และมีความพึงพอใจเรื่อง เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจเรื่อง อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมามีความพึงพอใจเรื่อง ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจในเรื่องมีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ และมีความพึงพอใจเรื่อง การจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 94.60 ได้รับคะแนน 9 คะแนน

สรุปความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน สรุปดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.40 คะแนน 10 คะแนน
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.40 คะแนน 10 คะแนน
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 97.40 คะแนน 10 คะแนน
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.00 คะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 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 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

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	85.70	12.30	2.00	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10
1.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	78.00	19.70	2.30	-	-	100	4.76	มากที่สุด	95.20	10
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	80.80	17.40	1.80	-	-	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10
1.4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจน	85.50	12.40	1.80	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10
					รวม	100	4.80	มากที่สุด	96.00	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 LINE การออกพื้นที่ ฯลฯ	88.20	10.50	1.30	-	-	100	4.87	มากที่สุด	97.40	10
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว	85.30	12.40	2.30	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10
2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่าน สื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก LINE หนังสือเวียน	86.70	11.80	1.50	-	-	100	4.85	มากที่สุด	97.00	10
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก LINE	85.00	9.20	5.80	-	-	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10
รวม						100	4.83	มากที่สุด	96.60	10

3.3.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตาราง 4.15 แสดงความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
3.1 ความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ	87.40	10.30	2.30	-	-	100	4.85	มากที่สุด	97.00	10
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	84.40	14.30	1.30	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	86.70	10.50	2.80	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการงาน สามารถ แก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	90.50	6.70	2.80	-	-	100	4.88	มากที่สุด	97.60	10
รวม						100	4.85	มากที่สุด	97.00	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	83.80	13.20	3.00	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
4.2 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	81.70	16.30	2.00	-	-	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10
4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการ ข้อมูลสารสนเทศ	83.80	15.70	0.50	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10
4.4 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารได้ อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	84.50	13.50	2.00	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10
รวม						100	4.81	มากที่สุด	96.20	10

3.3.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ตาราง 4.17 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	มากที่สุด	96.00	10
2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	มากที่สุด	96.60	10
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	มากที่สุด	97.00	10
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	มากที่สุด	96.20	10
รวม	4.82	มากที่สุด	96.40	10

3.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

จากตาราง 4.13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อขั้นตอนให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจในเรื่องผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน และมีความพึงพอใจต่อมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมามีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

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

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

มีความพึงพอใจในเรื่องสามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

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

สรุป ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการงาน สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

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

มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

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

สรุป ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจต่อการมีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศและมีความพึงพอใจเรื่องการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมามีความพึงพอใจเรื่อง ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจเรื่อง อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุปความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน สรุปดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.00 คะแนน 10 คะแนน
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.60 คะแนน 10 คะแนน
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 97.00 คะแนน 10 คะแนน
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.20 คะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ความ พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนารายได้ 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 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนารายได้

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	87.70	6.30	6.00	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10
1.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	85.50	12.20	2.30	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	89.00	9.00	2.00	-	-	100	4.87	มากที่สุด	97.40	10
1.4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจน	85.20	12.00	2.80	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10
					รวม	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10

3.4.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตาราง 4.19 แสดงความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก LINE การออกพื้นที่ ฯลฯ	82.30	15.00	2.70	-	-	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว	79.30	18.40	2.30	-	-	100	4.77	มากที่สุด	95.40	10
2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่าน สื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก LINE หนังสือเวียน	80.20	18.00	1.80	-	-	100	4.78	มากที่สุด	95.60	10
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก LINE	83.80	14.70	1.50	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10
รวม						100	4.79	มากที่สุด	95.80	10

3.4.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตาราง 4.20 แสดงความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
3.1 ความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ	88.30	8.30	3.40	-	-	100	4.85	มากที่สุด	97.00	10
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	83.00	14.70	2.30	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	84.30	13.20	2.50	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการงาน สามารถ แก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	84.20	14.30	1.50	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	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	19.80	2.00	-	-	100	4.76	มากที่สุด	95.20	10
4.2 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	85.50	12.70	1.80	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10
4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการ ข้อมูลสารสนเทศ	90.20	9.00	0.80	-	-	100	4.89	มากที่สุด	97.80	10
4.4 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารได้ อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	79.30	18.70	2.00	-	-	100	4.77	มากที่สุด	95.40	10
รวม						100	4.81	มากที่สุด	96.20	10

3.4.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ตาราง 4.22 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

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

3.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนารายได้

จากตาราง 4.18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อขั้นตอนให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมามีความพึงพอใจในเรื่องขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็วและมีความพึงพอใจต่อคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจเรื่อง มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

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

รองลงมามีความพึงพอใจต่อมีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทางเช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ การออกพื้นที่ ฯลฯ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจในเรื่องมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่าน สื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ หนังสือเวียน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจในเรื่องสามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

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

รองลงมา มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 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

มีความพึงพอใจเรื่องมีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจเรื่อง อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจเรื่องการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจเรื่องความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุปความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน สรุปดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.60 คะแนน 10 คะแนน
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.80 คะแนน 10 คะแนน
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.40 คะแนน 10 คะแนน
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.20 คะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนารายได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านควบคุมการก่อสร้างกองช่าง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้แก่

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

แสดงดังตาราง 4.23– 4.27

3.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านควบคุมการก่อสร้างกองช่าง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.5.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ตาราง 4.23 แสดงความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
1.1 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ อย่างชัดเจน	80.50	14.50	5.00	-	-	100	4.76	มากที่สุด	95.20	10
1.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	73.70	25.30	1.00	-	-	100	4.73	มากที่สุด	94.60	9
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	81.50	17.70	0.80	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
1.4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจน	85.20	12.50	2.30	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10
					รวม	100	4.78	มากที่สุด	95.60	10

3.5.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตาราง 4.24 แสดงความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ การออกพื้นที่ ฯลฯ	87.80	11.40	0.80	-	-	100	4.87	มากที่สุด	97.40	10
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว	79.80	17.70	2.50	-	-	100	4.77	มากที่สุด	95.40	10
2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่าน สื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ หนังสือเวียน	78.00	19.00	3.00	-	-	100	4.75	มากที่สุด	95.00	9
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์	82.00	16.70	1.30	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
รวม						100	4.80	มากที่สุด	96.00	10

3.5.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตาราง 4.25 แสดงความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
3.1 ความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ	83.70	14.30	2.00	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	84.20	11.80	4.00	-	-	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	85.70	12.30	2.00	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถ แก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	85.80	11.80	2.40	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10
					รวม	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10

3.5.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตาราง 4.26 แสดงความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
4.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม	83.80	13.40	2.80	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
4.2 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	82.50	16.50	1.00	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการ ข้อมูลสารสนเทศ	82.50	16.70	0.80	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10
4.4 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	78.80	20.60	0.50	-	-	100	4.78	มากที่สุด	95.60	10
รวม						100	4.80	มากที่สุด	96.00	10

3.5.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ตาราง 4.27 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

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

3.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านควบคุมการก่อสร้าง กองช่าง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

จากตาราง 4.23 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อขั้นตอนให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน
ได้แก่

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

รองลงมามีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจเรื่อง มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.79 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจในเรื่องขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.73 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 94.60 ได้รับคะแนน 9 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.24 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุก
ด้าน ได้แก่

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

รองลงมามีความพึงพอใจเรื่องเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น
แบบสอบถาม เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10
คะแนน

มีความพึงพอใจในเรื่องสามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจในเรื่องมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ หนังสือเวียน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.00 ได้รับคะแนน 9 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.25 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจต่อความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.26 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจเรื่องมีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจเรื่องความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม และมีความพึงพอใจเรื่อง อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจเรื่องการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก
เหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุปความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 มีความพึงพอใจในระดับมาก
ที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.27 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน สรุปดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.60 คะแนน 10 คะแนน
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.00 คะแนน 10 คะแนน
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.40 คะแนน 10 คะแนน
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.00 คะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านควบคุมการก่อสร้างกองช่าง การขออนุญาตปลูก
สิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ระดับ
คะแนน 10 คะแนน

3.6 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมการแปรรูปผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร ได้แก่

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

แสดงดังตาราง 4.27– 4.31

3.6 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมการแปรรูปผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร

3.6.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ตาราง 4.27 แสดงความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
1.1 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ อย่างชัดเจน	80.00	16.00	3.70	0.30	-	100	4.76	มากที่สุด	95.20	10
1.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	81.20	13.80	5.00	-	-	100	4.76	มากที่สุด	95.20	10
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	83.70	12.00	4.30	-	-	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10
1.4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจน	82.50	13.00	4.50	-	-	100	4.78	มากที่สุด	95.60	10
รวม						100	4.77	มากที่สุด	95.40	10

3.6.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตาราง 4.28 แสดงความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ การออกพื้นที่ ฯลฯ	87.20	10.00	2.80	-	-	100	4.85	มากที่สุด	97.00	10
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว	83.40	12.80	3.80	-	-	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10
2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่าน สื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ หนังสือเวียน	85.40	13.30	1.30	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์	83.20	14.50	2.30	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
รวม						100	4.82	มากที่สุด	96.40	10

3.6.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตาราง 4.29 แสดงความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
3.1 ความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ	86.70	11.80	1.50	-	-	100	4.85	มากที่สุด	97.00	10
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	86.00	11.00	3.00	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	84.40	12.80	2.80	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถ แก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	85.50	9.20	5.30	-	-	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10
รวม						100	4.82	มากที่สุด	96.40	10

3.6.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตาราง 4.30 แสดงความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
4.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม	81.30	17.70	1.00	-	-	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10
4.2 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	82.70	16.00	1.30	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการ ข้อมูลสารสนเทศ	81.20	12.50	6.30	-	-	100	4.75	มากที่สุด	95.00	9
4.4 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	68.00	23.20	8.80	-	-	100	4.59	มากที่สุด	91.80	9
รวม						100	4.74	มากที่สุด	94.80	9

3.6.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ตาราง 4.31 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.77	มากที่สุด	95.40	10
2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	มากที่สุด	96.40	10
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	มากที่สุด	96.40	10
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	มากที่สุด	94.80	9
รวม	4.79	มากที่สุด	95.80	10

3.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมการแปรรูปผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร

จากตาราง 4.27 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อขั้นตอนให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

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

และมีความพึงพอใจเรื่อง มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน และมีความพึงพอใจในเรื่องขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.76 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.28 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจต่อมีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทางเช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ การออกพื้นที่ ฯลฯ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจในเรื่องมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ หนังสือเวียน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจเรื่องเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็นแบบสอบถาม เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 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 4.29 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

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

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

มีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.30 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจเรื่อง อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

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

มีความพึงพอใจเรื่องมีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.00 ได้รับคะแนน 9 คะแนน

และมีความพึงพอใจเรื่องการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 94.80 ได้รับคะแนน 9 คะแนน

สรุปความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 94.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.31 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน สรุปดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.40 คะแนน 10 คะแนน
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.40 คะแนน 10 คะแนน
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.40 คะแนน 10 คะแนน
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.80 คะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมการแปรรูปผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

4. สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อการรับบริการจากงานต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ ให้บริการในปีงบประมาณ 2565 จำแนกตามงาน 6 งาน ได้แก่

- | | |
|--|-------------------------------|
| 4.1 งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.20 |
| 4.2 งานสวัสดิการสังคม | ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.60 |
| 4.3 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.40 |
| 4.4 งานพัฒนารายได้ | ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.20 |
| 4.5 งานควบคุมการก่อสร้างกองช่างการขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง | ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.00 |
| 4.6 งานส่งเสริมการแปรรูปผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร | ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 95.80 |

สูตรการคำนวณ

$$\begin{aligned} &= \frac{\text{ผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้าน}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}} \\ &= \frac{96.20 + 96.60 + 96.40 + 96.20 + 96.00 + 95.80}{6} \\ &= 96.20 \% \end{aligned}$$

คะแนนที่ได้ = 10 คะแนน

5. ข้อเสนอแนะอื่นๆ จากประชาชนผู้รับบริการในด้านต่างๆ สรุปได้ดังนี้

5.1 สิ่งที่ประชาชนผู้รับบริการ มีความประทับใจจากการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

- 1) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการดี เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการเป็นกันเอง
- 2) ประทับใจเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือประชาชนอย่างรวดเร็วเมื่อเกิดเหตุภัยพิบัติต่างๆ
- 3) การบริหารงานที่โปร่งใส มีความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน เปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงาน

5.2 สิ่งที่ประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ ปรับปรุงแก้ไข มีดังนี้

- 1) ควรมีโครงการส่งเสริมหรือพัฒนาอาชีพให้กับผู้สูงอายุหรือผู้ว่างงานภายในชุมชน
- 2) ควรมีการปรับปรุง/ซ่อมแซมถนน ที่ชำรุดให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน
- 3) ควรมีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

ข้อเสนอแนะจากการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานบริการประชาชน 6 งาน ได้แก่ งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานสวัสดิการสังคม งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานพัฒนารายได้ งานควบคุมการก่อสร้างกองช่างการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานส่งเสริมการแปรรูปผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น ถึงแม้ว่าความพึงพอใจจะอยู่ในระดับมากที่สุด แต่หน่วยงานควรพิจารณาด้านอื่น ๆ และให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ประชาชนใน ทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การเข้าถึงและพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ระหว่างหน่วยงานกับประชาชน การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ช่วยสร้างความรัก ความสามัคคีให้เกิดขึ้นแก่คนในชุมชน รวมทั้งควรมีการพัฒนาการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยทั่วไป เช่น การส่งเสริมธุรกิจ และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่มีอยู่ในชุมชนให้มีชื่อเสียง เพื่อให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเดินทางมาท่องเที่ยว ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการสร้างงาน สร้างรายได้ให้กับคนในชุมชนได้อย่างยั่งยืนต่อไป

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยทำการสำรวจจากประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง สรุปผลเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.00 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.50 ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 30.50 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 35.80

2. ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ ในงานด้านส่งเสริมการเกษตร คิดเป็นร้อยละ 31.30 รองลงมา รับบริการจาก งานด้านพัฒนารายได้ คิดเป็นร้อยละ 26.50 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 24.30 งานด้านบริการศึกษา, ศาสนา, วัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 21.80 งานด้านพัฒนาและส่งเสริมอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 19.50 งานด้านสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 18.50 งานบริการทั่วไป (One Stop Service) คิดเป็นร้อยละ 18.30 งานด้านควบคุมการก่อสร้างกองช่างการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างคิดเป็นร้อยละ 17.30 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 17.00 งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 13.80 และงานบริการด้านกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 11.50 ตามลำดับ

3. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่

3.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็น ร้อยละ 97.40 รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และ ความพึงพอใจต่อช่องทางการ ให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ความ พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทา สาธารณภัยอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัฒนารายได้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัฒนารายได้ อยู่ในระดับ มากที่สุด ทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความ พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และความพึงพอใจต่อช่อง ทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัฒนารายได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 มีความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านควบคุมการก่อสร้างกองช่าง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านควบคุมการก่อสร้างกองช่าง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านควบคุมการก่อสร้างกองช่าง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.6 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมการแปรรูปผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านส่งเสริมการแปรรูปผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ และความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมการแปรรูปผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

4. สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อการรับบริการจากงานต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ ให้บริการในปีงบประมาณ 2565 จำแนกตามความพึงพอใจที่มีต่องานต่าง ๆ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน โดยงานที่ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมาได้แก่ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 96.40 งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และงานพัฒนารายได้ คิดเป็นร้อยละ 96.20 งานควบคุมการก่อสร้างกองช่างการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 96.00 และและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานส่งเสริมการแปรรูปผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการรับบริการทุกงาน คิดเป็นร้อยละ 96.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

5. ข้อเสนอแนะอื่นๆ จากประชาชนผู้รับบริการในด้านต่างๆ สรุปได้ดังนี้

5.1 สิ่งที่ผู้รับบริการ มีความประทับใจจากการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

- 1) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการดี เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการเป็นกันเอง
- 2) ประทับใจเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือประชาชนอย่างรวดเร็วเมื่อเกิดเหตุภัยพิบัติต่างๆ
- 3) การบริหารงานที่โปร่งใส มีความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน เปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงาน

5.2 สิ่งที่ผู้รับบริการ ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ ปรับปรุงแก้ไข มีดังนี้

- 1) ควรมีโครงการส่งเสริมหรือพัฒนาอาชีพให้กับผู้สูงอายุหรือผู้ว่างงานภายในชุมชน
- 2) ควรมีการปรับปรุง/ซ่อมแซมถนน ที่ชำรุดให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน
- 3) ควรมีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

ข้อเสนอแนะจากการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานบริการประชาชน 6 งาน ได้แก่ งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานสวัสดิการสังคม งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานพัฒนารายได้ งานควบคุมการก่อสร้างกองช่างการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานส่งเสริมการแปรรูปผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น ถึงแม้ว่าความพึงพอใจจะอยู่ในระดับมากที่สุด แต่หน่วยงานควรพิจารณาด้านอื่น ๆ และให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ประชาชนใน ทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การเข้าถึงและพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ระหว่างหน่วยงานกับประชาชน การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ช่วยสร้างความรัก ความสามัคคีให้เกิดขึ้นแก่คนในชุมชน รวมทั้งควรมีการพัฒนาการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยทั่วไป เช่น การส่งเสริมรณรงค์ และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่มีอยู่ในชุมชนให้มีชื่อเสียง เพื่อให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเดินทางมาท่องเที่ยว ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการสร้างงาน สร้างรายได้ให้กับคนในชุมชนได้อย่างยั่งยืนต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กาญจนา อรุณสุขจุฑา.(2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์
ไชยปราการ จำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์.มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กุลธน ธนาพงศ์ธร.(2530). หลักการให้บริการ. (ออนไลน์).สืบค้นข้อมูลจาก
<http://www.nubkk.nu.ac.th/library/MBA5/53/MBA53-IS009.pdf>. (5 ส.ค.53)
- กมลมาศ อุเทนสุต.(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 ถั่วคู่. (2545). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเลิศหล้า.
(ออนไลน์).สืบค้นข้อมูลจาก
http://researchall.blogspot.com/2009/07/blogpost_7238.html.(8 ก.ค.53)
- ชัชชัย รัตะพันธ์ และคณะ.(2561).ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาล ตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
- เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์. (2562).ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
ของ เทศบาลตำบล ไผ่เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช, วารสารพุทธสังคมวิทยา
ปริทรรศน์ ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2562)

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ธนพรรณ แก้วทวี และคณะ. (2552). ความพึงพอใจของการใช้บริการสถานีรถไฟชุมทางทุ่งสง
อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช.
- ธนสิทธิ์ ปั่นประเสริฐ. (2543). องค์ประกอบของความพึงพอใจ. (ออนไลน์). สืบค้นข้อมูลจาก <http://ird.sut.ac.th/NRCT%2520CDROM/xml/bx50>. (11 ก.ค. 53)
- ธีรชาติ เพียรการ. (2549). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอ
เมือง จังหวัดพะเยา. (ออนไลน์). สืบค้นจาก <http://dcms.thailis.or.th/tdc/dcccheck>.
(10 ก.ค. 53)
- นิตยา อุทวัจ. (2540). ความพึงพอใจของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขต
ภาคพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการจัดสภาพแวดล้อมภายในสถาบัน. (ออนไลน์). สืบค้นข้อมูล
จาก http://manitmallawong.rmutl.ac.th/document/research/research_5.pdf.
(5 ก.ค. 53)
- มณี โพธิเสน (2543). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษา
ของโรงเรียนโพธิเสนวิทยา. (ออนไลน์). สืบค้นข้อมูลจาก
<http://library.msu.ac.th/web/searching>. (13 ก.ค. 53)
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. (2555). รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการด้านอุปกรณ์
การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ประจำปีการศึกษา 2555.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2542). การบริหารงานบุคคลหน่วยที่ 1-7.
- มนตรี เฉียบแหลม. (2541). ความพึงพอใจในการะหน้าที่และงานของเกษตรกรอำเภอใน
จังหวัดภาคเหนือ. (ออนไลน์). สืบค้นจาก
<http://www.kanchanaburi.ru.ac.th/km/pdf.pdf> (6 ก.ค. 53)
- วาสนา เจริญรว. (2542). ความหมายของความพึงพอใจ. (ออนไลน์). สืบค้นข้อมูลจาก
www.nubkk.nu.ac.th/library/Hotel5/53/. (9 มิ.ย. 53)
- วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์. (2545). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของธุรกิจนำเที่ยวทางเรือ
ล่องน้ำโขง : กรณีศึกษาแม่สลองทัว. (ออนไลน์) (9 มิ.ย. 53)

บรรณานุกรม (ต่อ)

- วิจิตร วิชัยสารและคณะ .2560.การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี.มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย.
- วรุณี เขาวนสุขุม และดวงตา สราญรัมย์.2559.ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอมือง จังหวัดนนทบุรี.วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) ปีที่ 16 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-สิงหาคม 2559
- วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ (2542) ความหมายของการบริการ (ออนไลน์).สืบค้นข้อมูลจาก <http://guru.google.co.th/guru/thread?tid=16bc6bb21ad57fb4>.(10 ก.ค.53)
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). คุณภาพการบริการ (ออนไลน์). สืบค้นข้อมูลจาก <http://guru.google.co.th/guru/thread?tid=16bc6bb21ad57fb4>.(10 ก.ค.53)
- สุรเชษฐ ปิตะวาสนา.(2544).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลศรีดอนไผ่. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษิต.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 อำเภอดำมะรง จังหวัดกาญจนบุรี.
- อัจฉรา สมสวย.(2545). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด. (ออนไลน์).สืบค้นข้อมูลจาก http://tkc.go.th/thesis/report_thai. (9 มิ.ย.53)
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ.(2548). จิตวิทยาการบริการ.กรุงเทพฯ:บริษัทเพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- อภินันท์ จันตะนี และคณะ.(2562).ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแพรง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.วารสาร บัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน 2562
- องค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช.(2565). ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช.
- 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

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่
อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช
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

ท่านรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ จากงานใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ☐ งานด้านบริการกฎหมาย

2. ☐ งานด้านพัฒนาและส่งเสริมอาชีพ

3. ☐ งานควบคุมการก่อสร้างกองช่าง

4. ☐ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

5. ☐ งานด้านการส่งเสริมการเกษตร

6. ☐ งานด้านบริการการศึกษา, ศาสนา, วัฒนธรรม

7. ☐ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

8. ☐ งานพัฒนารายได้

9. ☐ งานด้านสวัสดิการสังคม

10. ☐ งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

11. ☐ งานบริการทั่วไป (One Stop Service)

12. ☐ งานด้านอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่

3.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

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

3.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

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

3.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

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

3.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนารายได้

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

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

3.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านควบคุมการก่อสร้างกองช่าง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

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

3.6 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมการแปรรูปผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

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

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. สิ่งที่ “ประทับใจ” ที่ท่านได้รับจากการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่
.....
.....
2. ท่านต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ ปรับปรุง แก้ไข การให้บริการในด้านใดบ้าง
.....
.....

ภาคผนวก ข

รายนามคณะผู้ดำเนินโครงการ
การประเมินระดับความพึงพอใจองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาล
ในเขตภาคใต้ของประเทศไทย

**รายนามคณะผู้ดำเนินโครงการ
การประเมินระดับความพึงพอใจองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาล
ในเขตภาคใต้ของประเทศไทย**

หน่วยงานรับผิดชอบ

คณะเทคโนโลยีการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช (สไใหญ่)
109 หมู่ 2 ตำบลถ้ำใหญ่ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 80110
โทรศัพท์ 075-773240 โทรสาร 075-77324
<http://mt.rmuts.ac.th>

ที่ปรึกษา

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

ผู้รับผิดชอบโครงการ

- | | | |
|------------------|-------------|----------------|
| 1. ดร.สุพัตรา | คำแหง | หัวหน้าโครงการ |
| 2. นางสุภาพร | ไชยรัตน์ | |
| 3. นางสุธิกาญจน์ | แก้วคงบุญ | |
| 4. ดร.ชัยญานุช | โมราศิลป์ | |
| 5. นายพรประเสริฐ | ทิพย์เสวต | |
| 6. นางสาวสุภาพร | ขุนทอง | |
| 7. นางสาวกัญญา | ผันแปรจิตต์ | |
| 8. นางสาวนุชนัตร | นาคะพันธ์ | |
| 9. นางสาวสารณี | ทองศรีแก้ว | |



มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคล
ศรีวิชัย

คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
วิทยาเขตนครศรีธรรมราช (สไใหญ่)
109 หมู่ 2 ตำบลกำใหญ่ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช
โทรศัพท์/โทรสาร 075 - 773240

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

