

ตารางที่ 1 สรุปผล ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ทั้งสี่ด้าน (ในภาพรวม 4 งานบริการ) N=400

งานบริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านสาธารณสุข	85.8	4.29	0.69	มาก
งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	99.2	4.96	0.16	มากที่สุด
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	82.0	4.10	0.62	มาก
งานด้านสิ่งแวดล้อม	81.4	4.07	0.57	มาก
รวม	87.1	4.36	0.51	มาก

จากตารางที่ 1

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน ทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 87.1 หากพิจารณาแต่ละงานบริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดต่องานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.2 รองลงมาคืองานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 85.8

ตารางที่ 2 สรุปผล ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ทั้งสี่ด้าน งานด้านสาธารณสุข(N=100)

รายการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	84.8	4.24	0.66	มาก
2. ช่องทางการให้บริการ	83.2	4.16	0.81	มาก
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	87.8	4.39	0.64	มาก
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	87.4	4.37	0.65	มาก
รวม	85.8	4.29	0.69	มาก

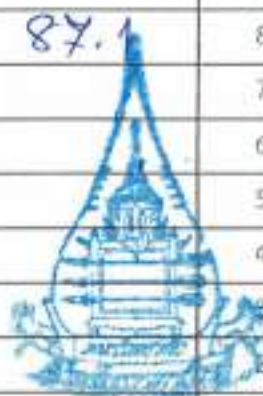
จากตารางที่ 2

งานด้านสาธารณสุข พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 85.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 87.8 รองลงมาคือสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 87.4

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

มิตที่ 2 มิตด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ			<p>1. ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่าง ๆ</p> <p>พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มีรับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมิน โดยการจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ ทั้งนี้ต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน เช่น</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) งานด้านบริการกฎหมาย</li> <li>(2) งานด้านทะเบียน</li> <li>(3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง</li> <li>(4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ</li> <li>(5) งานด้านการรักษาความสะอาดในสาธารณะ</li> <li>(6) งานด้านการศึกษา</li> <li>(7) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย</li> <li>(8) งานด้านรายได้หรือภาษี</li> <li>(9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม</li> <li>(10) งานด้านสาธารณสุข</li> <li>(11) งานด้านอื่น ๆ</li> </ol> <p>ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานอย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</li> <li>(2) ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ</li> <li>(3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</li> <li>(4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</li> </ol> <p>เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุตามข้อมูล เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจจากสถาบันการศึกษา</li> <li>▶ แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน</li> <li>▶ สถานที่ เอกสาร หรือหลักฐานที่แสดงถึงความพึงพอใจ</li> <li>▶ ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ</li> </ul>
<input type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 95	9		
<input checked="" type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 90	8	8	
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 85	7		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 80	6		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 75	5		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 70	4		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 65	3		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 60	2		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 55	1		
<input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50	0		



ย. ช.

(นางเอิบรียง ไทยรัตน์)

ผู้อำนวยการศูนย์วิเทศสัมพันธ์ มจร. กุตรธานี

## สารบัญ

	หน้า
สรุปสำหรับผู้บริหาร	ก-ง
บทที่ 1 บทนำ	
- บทนำ	1
- วัตถุประสงค์	2
- ขอบเขตการประเมิน	2
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
- แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	4
- แนวคิดทฤษฎีในการบริการ	7
- แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	7
- แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	8
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการประเมินผล	
- ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	12
- เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	12
- การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล	13
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์	
- ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของประชาชน ที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล	14
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
- สรุปผล	34
- อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	35
บรรณานุกรม	36
ภาคผนวก	
แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบล	37

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	สรุปผลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งสี่ด้านได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ข
2	สรุปผล ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านสาธารณสุข	ข
3	สรุปผล ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	ค
4	สรุปผล ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ค
5	สรุปผล ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านสิ่งแวดล้อม	ง
6	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล	15
7	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามงานบริการในภาพรวม	16
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ภาพรวม)	17
9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามรายด้าน	17
10	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล งานด้านสาธารณสุข	18
11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านสาธารณสุข	19
12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อขั้นตอนการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข	20
13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อช่องทางการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข	20
14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านสาธารณสุข	21
15	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านสาธารณสุข	21



## รายงานผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี สำหรับผู้บริหาร

---

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี เพื่อประกอบรายงานการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการขอกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง ประจำปีงบประมาณ 2559 ดังนี้

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล วัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ใน 4 กรอบงาน คือ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ในการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในครั้งนี้ กลุ่มประชากรที่ประเมินคือประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการสุ่มโดยบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือประเมินที่ใช้คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ทำการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งสำรวจความพึงพอใจใน 4 งานบริการ คืองานด้านสาธารณสุข งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสิ่งแวดล้อม ในปีงบประมาณ 2559

### ผลสำรวจพบว่า

พบผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.5 เพศชาย 45.3 มีอายุอยู่ในช่วง 31-50 ปี ร้อยละ 42.5 มีระดับการศึกษามัธยมปลาย/ปวช. ร้อยละ 24.5 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ ร้อยละ 31.7 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ร้อยละ 41.7 จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 1 - 2 ครั้งต่อปี ร้อยละ 36.1

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน ในภาพรวมทั้ง 4 งานบริการอยู่ในระดับมาก รายละเอียดดังแสดงในตาราง

ตารางที่ 1 สรุปผล ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ทั้งสี่ด้าน (ในภาพรวม 4 งานบริการ) N=400

งานบริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านสาธารณสุข	85.8	4.29	0.69	มาก
งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	99.2	4.96	0.16	มากที่สุด
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	82.0	4.10	0.62	มาก
งานด้านสิ่งแวดล้อม	81.4	4.07	0.57	มาก
รวม	87.1	4.36	0.51	มาก

จากตารางที่ 1

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการในภาพรวมพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน ทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 87.1 หากพิจารณาแต่ละงานบริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดต่องานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.2 รองลงมาคืองานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 85.8

ตารางที่ 2 สรุปผล ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ทั้งสี่ด้าน งานด้านสาธารณสุข(N=100)

รายการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	84.8	4.24	0.66	มาก
2. ช่องทางการให้บริการ	83.2	4.16	0.81	มาก
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	87.8	4.39	0.64	มาก
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	87.4	4.37	0.65	มาก
รวม	85.8	4.29	0.69	มาก

จากตารางที่ 2

งานด้านสาธารณสุข พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 85.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 87.8 รองลงมาคือสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 87.4

ตารางที่ 3 สรุปผล ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ทั้งสี่ด้าน  
งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ(N=100)

รายการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	99.8	4.99	0.11	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	99.0	4.95	0.17	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	99.2	4.96	0.18	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	99.0	4.95	0.19	มากที่สุด
รวม	99.2	4.96	0.16	มากที่สุด

จากตารางที่ 3

งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.8 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.2

ตารางที่ 4 สรุปผล ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ทั้งสี่ด้าน  
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(N=100)

รายการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	78.0	3.90	0.59	มาก
2. ช่องทางการให้บริการ	76.4	3.82	0.69	มาก
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	85.0	4.25	0.60	มาก
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	88.2	4.41	0.60	มาก
รวม	82.0	4.10	0.62	มาก

จากตารางที่ 4

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 82.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 88.2 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 85.0



ตารางที่ 5 สรุปผล ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ทั้งสี่ด้าน งานด้านสิ่งแวดล้อม(N=100)

รายการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	80.6	4.03	0.67	มาก
2. ช่องทางการให้บริการ	79.2	3.96	0.69	มาก
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	83.4	4.17	0.67	มาก
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	82.4	4.12	0.71	มาก
รวม	81.4	4.07	0.57	มาก

จากตารางที่ 5

งานด้านสิ่งแวดล้อม พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 81.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 83.4 รองลงมาคือสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 82.4

**รายงานผลการประเมินผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี  
เพื่อประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการขอกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ  
สำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง ประจำปีงบประมาณ 2559**

---

**บทที่ 1  
บทนำ**

การประเมินผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการขอกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นของพนักงานส่วนตำบลเป็นกรณีพิเศษ สำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง ประจำปีงบประมาณ 2559 ตามมติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ใน 4 ประเด็นสำคัญ ดังนี้ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ว่าเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การส่วนปกครองท้องถิ่นเพียงใด เพื่อเป็นข้อมูลที่จะสะท้อนให้นำไปพิจารณาปรับปรุง พัฒนา และวางแผนการดำเนินงานในปีต่อ ๆ ไป

ตามประกาศ คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัล ประจำปี สำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2558 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลจัดจ้างสถาบันอุดมศึกษา เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการ และรายงานผลการประเมินความพึงพอใจให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลทราบ

ภาระงานในการดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ กำหนดไว้จำนวน 11 กรอบงาน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสาธารณสุข และงานด้านอื่น ๆ โคนการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน อย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงาน ที่จะประเมินประกอบด้วย (1)ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (2)ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ (3)ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ(4)ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ว่าเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การส่วนปกครองท้องถิ่นเพียงใด เพื่อเป็นข้อมูลที่จะสะท้อนให้นำไปพิจารณาปรับปรุง พัฒนา และวางแผนการดำเนินงาน นอกจากนี้ยังสามารถเป็นส่วนหนึ่งที่จะสะท้อนการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงาน กระบวนการทำงาน เพื่อให้สามารถพัฒนา การปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพสูงที่สุดต่อไป

### วัตถุประสงค์

เพื่อประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามเกณฑ์ การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลในการขอ กำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้าง ประจำปีงบประมาณ 2559 ตามมติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตามกรอบ 4 ด้าน คือความพึงพอใจ ต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี จำนวน 4 งาน

1. งานด้านสาธารณสุข
2. งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานด้านสิ่งแวดล้อม

### ขอบเขตการประเมิน

1. ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึงกันยายน 2559 โดยประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่

- 1.1 งานด้านสาธารณสุข
- 1.2 งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- 1.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 1.4 งานด้านสิ่งแวดล้อม

2. ในการดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจแต่ละงาน กำหนดกรอบการประเมิน ประกอบไปด้วย 4 ด้าน ดังนี้

- 2.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- 2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- 2.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

## นียมศัพท์เฉพาะ

1. ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง กระบวนการที่ผู้ให้บริการ ดำเนินการเป็นระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เพื่อให้ผู้รับบริการมีความสะดวกที่ได้รับบริการ ตลอดจนมีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมหรือสภาพของงาน

2. ช่องทางการให้บริการ หมายถึง วิธีการที่องค์การบริการส่วนตำบลนำมาใช้เพื่อให้ผู้รับบริการ สามารถเข้าถึงงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย การมีช่องทางให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอต่อการให้บริการ และช่องทางให้บริการนั้นมีความสะดวก รวดเร็ว รวมถึงการนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสารสนเทศ ตลอดจนการมีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ

3. เจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรที่ให้บริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่ดูแลผู้รับบริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในงาน ตอบคำถามในงานได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค รวมถึงกิริยามารยาท บุคลิกภาพ และความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการ

4. สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง วัสดุ อุปกรณ์ที่จัดเตรียมไว้ให้แก่ผู้เข้ารับบริการ ซึ่งมีอยู่อย่างเพียงพอ และทันสมัย ตลอดจนการจัดบริบทของส่วนงานบริการและภายในองค์การบริหารส่วนตำบล อย่างเพียงพอ สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายประชาสัมพันธ์ป้ายแสดงสถานที่บอกจุดบริการชัดเจน สามารถเห็นได้ง่าย และเข้าใจง่าย รวมถึงแบบฟอร์มต่างๆ มีเพียงพอและพร้อมให้บริการ

5. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้มาใช้บริการต่อการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงการรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. องค์การบริหารส่วนตำบล ได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการในด้านต่างๆ ของหน่วยงาน เพื่อประกอบการตัดสินใจในการพัฒนา ปรับปรุง และวางแผนการดำเนินงานด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในปีต่อ ๆ ไป

2. เพื่อประกอบการรายงานผลประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลในการขอกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นของพนักงานส่วนตำบล เป็นกรณีพิเศษสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง ประจำปีงบประมาณ 2559 ตามมติที่ 2 มติด้านคุณภาพการให้บริการ ใน 4 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองทาน เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองทาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี โดยคณะผู้สำรวจได้ศึกษาค้นคว้าวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ดังจะได้เสนอตามลำดับต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
2. แนวคิดทฤษฎีในการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

##### 1.1 ความหมายของการบริการ

ความหมายของการบริการ การบริการ (Service) มีนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการบริการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2542 ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า "การบริการ" หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ เป็นต้น วรชिरเมธี (2552 : 17 - 18) กล่าวว่า การบริการ คือ งานของเรา คนทำงาน ทุกคนควรรู้และมีหัวใจบริการ (Service Mind) เป็นอันดับหนึ่ง การบริการจึงเป็นหัวใจหลักของการทำงาน หากเราทำให้คนอื่นรู้สึกแย่ เราควรรู้สึกแย่ยิ่งกว่า เพราะเขาจะแย่จากเราครั้งเดียวทำ ให้จดจำจนวันตาย ตรงกันข้ามถ้าเขาประทับใจเราแม้ครั้งเดียวที่พบกันก็จะประทับใจไปจนวันตายเช่นเดียวกัน ดังนั้น การให้บริการนี้เป็นหัวใจของคนทำงาน บางครั้งไม่ได้ใช้เพียงฝีมือ แต่ต้องใช้หัวใจของการเป็นนักบริการด้วย

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2538 : 8) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำ ที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ในความหมายนี้ครอบคลุมการบริการทุกด้านไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไปหรือการบริการเชิงพาณิชย์ นอกจากนี้คำว่า "การบริการ" ยังมีคำอื่นที่เกี่ยวข้องกับการบริการเชิงพาณิชย์และพบใช้บ่อย ดังนี้ ผู้ให้บริการ (service provider) หมายถึง ผู้ที่ดำเนินงานเกี่ยวข้องกับการนำเสนอสินค้าหรือบริการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ ซึ่งครอบคลุมทั้งผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ (service manager) และผู้ปฏิบัติงานบริการ หรือพนักงานบริการ (service personnel) ผู้รับบริการ (customer) หมายถึง ผู้ที่แสดงความต้องการซื้อสินค้าหรือบริการ หรืออาจเรียกว่า ผู้บริโภค (consumer) ซึ่งมีความหมายใกล้เคียงกัน กล่าวคือ ผู้ที่มีความต้องการใช้ สินค้าหรือบริการ

การบริการ (Service) มีความหมายอยู่ 2 ระดับ ได้แก่ ความหมายในระดับพฤติกรรม (Behavioral Approach) และความหมายในระดับสถาบัน (Institutional Approach) (ชูชนะ รุ่งปัจฉิม, 2538 :181) กล่าวคือ

ความหมายในระดับพฤติกรรมเป็นการมุ่งพิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นกระบวนการในการปฏิบัติ หรือลงมือกระทำในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ในแง่นี้การบริการจึงเป็นการปะทะสังสรรค์ หรือการมีการกระทำระหว่างกันของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นความหมายที่เน้นความสำคัญของการบริการในฐานะที่เป็นกิจกรรมที่มีการเคลื่อนไหว (Motion activity)

ความหมายในระดับสถาบัน เป็นการมุ่งพิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นเรื่องของการประกอบธุรกิจบริการหรือ อุตสาหกรรมบริการ (Service as a social institution) ซึ่งมีบทบาท และหน้าที่ต่อสังคมในด้านต่างๆ (Social function) ตามลักษณะการจัดแบ่งหมวดหมู่ของการบริการออกตามประเภทหรือกลุ่มของกิจกรรมที่มีส่วนสัมพันธ์ ซึ่งในแง่ของการบริการตามความหมายที่สองจะมีขอบเขตกว้างกว่าในความหมายแรก หรืออีกนัยหนึ่งอาจกล่าวได้ว่า การบริการตามความหมายในระดับพฤติกรรมเป็นเพียงส่วนหนึ่งของความหมายระดับสถาบัน

บริการ หมายถึงการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ ; การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ; การให้ความช่วยเหลือ (Lash อ้างอิงใน ปลายฝัน , 2536 : 12 )

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวม หรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวก็ได้ (Kottor อ้างใน จิตตินันท์ , 253 : 6 )

การบริการ คือ กิจกรรมหนึ่ง หรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มากก็น้อยที่จับต้องไม่ได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีเกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ และ/หรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้า และ/หรือลูกค้ากับระบบการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายนปัญหาของลูกค้า ( Gronoos อ้างใน จิตตินันท์ , 2530 ง :6 )

การบริการ เป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่จะให้การบริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวก และทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ และมีความสุข (สมชาย , 2537 : 42 )

พจนานุกรมฉบับ Student Dictionary ของ The American Heritage (1944 :864) ได้ให้ความหมายของคำว่า Service ว่าหมายถึง การทำงานหรืออาชีพที่ทำงานเพื่อบุคคลอื่น

บริการเป็นผลที่ได้จากงานในส่วนของประสานระหว่างผู้ส่งมอบกับลูกค้าและจากงานภายในกิจการของผู้ส่งมอบเพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า (International Standard, 1996 : 2)

โดยสรุปแล้ว การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้อื่น

## 1.2 ประเภทของการบริการ

จากการให้ความหมายข้างต้นจะเห็นได้ว่าธุรกิจบริการนั้นมีมากมายหลายแขนง นอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้วเป็นต้นว่า การบริการด้านการเงินการธนาคาร การบริการทางการศึกษา การบริการด้านความบันเทิง อย่างไรก็ตามในบรรดาธุรกิจบริการเหล่านั้น ชูชนะ รุ่งปัจฉิม (2538 : 181) ได้จำแนกความแตกต่างโดยคำนึงถึงเป้าหมายของการบริการเป็นสำคัญแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1.2.1 การบริการด้านธุรกิจ (Business service) ซึ่งหมายถึง การบริการที่มีลักษณะดำเนินการในเชิงธุรกิจ มุ่งแสวงหากำไรเป็นสำคัญ การบริการในลักษณะนี้ได้แก่ การบริการของหน่วยงานต่างๆ ของรัฐ เช่น การบริการสาธารณสุข การบริการสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น

1.2.2 การบริการสาธารณะ (Public Service) ซึ่งหมายถึง การบริการที่มีลักษณะการดำเนินการโดยระบบราชการมุ่งประโยชน์สุขและสวัสดิภาพของประชาชนในสังคมเป็นสำคัญ การบริการในลักษณะนี้ได้แก่ การบริการของหน่วยงานต่างๆ ของรัฐ เช่น การบริการสาธารณสุข การบริการขององค์การส่วนปกครองท้องถิ่น การบริการสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น

### 1.3 องค์ประกอบของการบริการ

อุตสาหกรรมของการบริการนั้นมีความเกี่ยวข้องกับบุคคลในหลายฝ่าย ซึ่งต่างฝ่ายก็มีความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดงานบริการ พุทธะ รุ่งปัจฉิม (2538:181-182) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบสำคัญของการบริการว่าประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ

1.3.1 ผู้ให้บริการ ซึ่งในที่นี้หมายถึงทั้งองค์การที่ประกอบธุรกิจบริการ และบุคลากรหรือพนักงานที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ

1.3.2 กระบวนการในการให้บริการ หรืออีกนัยหนึ่งก็คือวิธีการให้บริการ

1.3.3 ผู้รับบริการ ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ก็ยังคงมีความแตกต่างกันไปตามประเภทของการบริการ ยกตัวอย่างในเรื่องของผู้รับบริการ หากเป็นการบริการสาธารณะ ผู้รับบริการก็มักหมายถึงประชาชนโดยทั่วไป ในขณะที่การบริการด้านธุรกิจก็จะหมายถึงเฉพาะผู้ที่มาซื้อบริการนั้นๆ

### 1.4 คุณภาพการบริการ

อิกุทธ ภู่งเจริญ (2539) กล่าวถึงคุณภาพว่าอาจมีหลายมุมมองที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับว่าใครจะเป็นผู้วิเคราะห์ แต่คุณภาพนั้นต้องสามารถประเมินได้ หรืออาจเขียนออกมาเป็นสูตรได้ว่า

$$\text{คุณภาพ} = \frac{\text{ความพึงพอใจของลูกค้า}}{\text{บริการที่คาดหวังไว้}}$$

วีรพงษ์ เถลิ้มจิระรัตน์ ( 2539 :14 ) สรุปถึงคุณภาพในการบริการว่า คุณภาพของการบริการคือ ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า ระดับความพึงพอใจของลูกค้า หลังจากได้รับบริการไปแล้ว

Zimmerman และ Enell (1988 : 33.6 -33.7 ) ได้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพการบริการ (Service Quality) ว่าคุณภาพของการบริการเริ่มต้นที่เหมาะสมกับการได้เป็นการตอบสนองถึงความจำเป็นของลูกค้าในด้านราคา , เวลาการจัดส่ง และเหมาะสมกับความตั้งใจ หรือเป้าหมายของลูกค้า

โดยสรุปแล้วคุณภาพในการบริการหมายถึง ลักษณะเฉพาะหรือลักษณะคุณสมบัติของการบริการที่ตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการบริการ

## 2. แนวคิดทฤษฎีของการบริการ

Miller (อ้างถึงใน พิทักษ์, 2538:33 ) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการ งานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the right geographical location) มิลเลท เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอสำหรับจำนวนของผู้รับบริการ

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

George (1991 : 263-266) การบริการลูกค้า หรือผู้รับบริการ ( The Customer – service) เป็นกลยุทธ์ทางการจัดการที่ประยุกต์มาจากหน่วยงานเอกชน องค์การที่ประสบผลสำเร็จในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เชื่อว่าการให้บริการแก่ผู้รับบริการเป็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายและสร้างความสำเร็จให้แก่องค์การหรือหน่วยงาน การบริการลูกค้าเป็นกลยุทธ์ทางการจัดการที่เน้นในเรื่องการตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของแนวคิดที่ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์การ จากทิศทางที่กล่าวมาจะพบว่า องค์การจำเป็นต้องเน้นในเรื่องของผู้รับบริการ เช่น ถ้าผู้รับบริการต้องการตัดสินใจที่รวดเร็ว ยุทธวิธีที่ต้องใช้ คือ การให้อำนาจ และการจัดการแบบมีส่วนร่วม

## 3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ (Public service) (บรรจบ, 2523 : 80-82 ) หมายถึง กิจการทุกประเภทที่รัฐ จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนอาจแบ่งแยกได้ 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการให้ได้รับความปลอดภัยอย่างหนึ่ง และกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต

การบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ (ปรัชญา , 2540:6) คือการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ เป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้ประชาชน ทั้งนี้หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปบริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้

การให้บริการสาธารณะ (เทพศักดิ์ , 2536 :13) คือ การที่บุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะ เป็นของรัฐ หรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม



Verma (อ้างใน กฤตช์ , 2538) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ

Fitzgerald และ Durant (อ้างใน วัลภา , 2532 : 1111) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการ สาธารณะ ว่า หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงาน โดยมีพื้นฐานที่เกิด จากรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริงซึ่งการประเมินผลนี้แตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ ประสิทธิภาพที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ ( Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgement)

กล่าวโดยสรุปการให้บริการสาธารณะ หมายถึง บริการของรัฐที่ได้จัดขึ้นเพื่อตอบสนองความ ต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ ด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรม

Panandiker และ kshirsagar (1978 : 10 ) หลักในการให้บริการสาธารณะนั้นพฤติกรรม การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนที่มาติดต่อต้องปฏิบัติตามบรรทัดฐานหรือกฎระเบียบที่วางไว้ โดยไม่ต้องคำนึงถึงความรู้สึก อารมณ์ และความเป็นญาติพี่น้อง หรือเพื่อนฝูง

หลักการสำคัญที่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ ในการศึกษาของ ปราโมทย์ สัจรักษ์(2533 : 51) สามารถที่จะแยกพิจารณา ได้ 5 ประการ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบ และวิธีการดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้ เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะ จะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการ สาธารณะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

กล่าวโดยสรุป หลักการให้บริการสาธารณะเป็นการให้บริการที่จะต้องคำนึงถึงประชาชนโดย ส่วนใหญ่ บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

#### 4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### 4.1 ความหมายของพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามพจนานุกรมด้านพฤติกรรมศาสตร์ กล่าวว่า เป็นสภาพความรู้สึก ของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอ้อมใจ เมื่อความต้องการ หรือแรงจูงใจได้รับการตอบสนอง

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามพจนานุกรมด้านจิตวิทยา เป็นความความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อ บรรลุวัตถุประสงค์ และความรู้สึกขั้นสุดท้าย เมื่อบรรลุถึงจุดหมายโดยมีแรงกระตุ้น

ตามหลักจิตวิทยา (Social Psychology) ความพึงพอใจจัดเป็นทัศนคติที่ต้องผ่านกระบวนการรับรู้ และตีความหมายของบุคคล (สถิต, 2529 : 193)

ไพบูลย์ เจริญพานิช ( 2539 : 6 ) ให้ความคิดเห็นว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยา ด้าน ความรู้สึกต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆ ต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นนั้นได้

Minn และคณะ (อ้างในประชัย , 2531 : 36) กล่าวว่า กระบวนการรับรู้ตีความของบุคคลรวมทั้ง การพัฒนาการของทัศนคติของบุคคล ย่อมแตกต่างกันไปตามภูมิหลัง และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ใน การประเมินสิ่งที่รับรู้ นั้นเป็นสำคัญ ด้วยเหตุนี้ บุคคลสองคนอยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกัน และภายใต้ สถานการณ์เดียวกันจึงมักเกิดความเข้าใจ และเกิดทัศนคติที่ต่างกันได้

## 1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

อุกฤษฏ์ ทรงชัยสงวน (2543, หน้า 43) ได้รวบรวมกลุ่มแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจใน รูปแบบของแรงจูงใจไว้ 4 กลุ่ม คือ

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory motivation) ทฤษฎีนี้เขาได้เสนอ ความ ต้องการในด้านต่างๆ กันของมนุษย์ เรียงลำดับจากความต้องการขั้นพื้นฐาน เพื่อการอยู่รอด ไป จนถึงความ ต้องการทางสังคม และความต้องการยอมรับนับถือจากกลุ่มว่าตนมีคุณค่าและพัฒนา ตนเองให้ก้าวหน้า ยิ่งขึ้น มาสโลว์ถือว่าการเรียงลำดับความต้องการนี้มีความสำคัญ โดยมนุษย์จะมี ความต้องการในระดับสูงๆ ได้ก็ต่อเมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองแล้ว

2. ทฤษฎีการจูงใจ การบำรุงรักษาของ Herz berg ได้กล่าวถึงปัจจัยการจูงใจ ซึ่งเป็น ตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจ ได้แก่ โอกาส ความสำเร็จ การยอมรับ ความรับผิดชอบ ความ เจริญก้าวหน้า และปัจจัยการบำรุงรักษา ซึ่งเป็นตัวขัดขวางความพึงพอใจ ได้แก่ นโยบายของ องค์กร สภาพ การทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

3. ทฤษฎีแรงจูงใจของ Mc celland ซึ่งแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประเภท คือ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการมีอำนาจ และความต้องการความสัมพันธ์ โดยความต้องการ ความสำเร็จ หรือเรียกว่า แรงจูงใจใฝ่สำเร็จนั้น ถ้าบุคคลใดมีสูงจะมีความปรารถนาที่จะทำสิ่ง หนึ่งให้ลุ่ส่ง ไปด้วยดี

4. ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล จะประเมินความเป็นไปได้ของผลที่บังเกิดขึ้นแล้ว จึงดำเนินการปฏิบัติตามที่ตนคาดหวังไว้ การจูงใจ ขึ้นอยู่ กับการคิดของมนุษย์ต่อผลที่เกิดขึ้น ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom นี้ ทำนายว่าบุคคลจะร่วม กิจกรรมที่ เขาคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือสิ่งต่างๆ ที่เขาปรารถนา

มิเชล เบอร์ (Micheal Beer อ้างถึงใน สมหมาย เบ็ญถนอม, 2551, หน้า 7) ได้ให้ความหมาย ของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

1. V มาจากคำว่า Valance หมายถึง ความพึงพอใจ
2. I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ
3. E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความหวังภายในตัวบุคคลนั้นๆ ซึ่งบุคคลมี ความ ต้องการและมีความหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อ ตอบสนองความ ต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังใน สิ่งที่สูงขึ้นไปเรื่อยๆ ซึ่ง อาจจะแสดงในรูปสมการได้ ดังนี้

แรงจูงใจ = ผลของความพึงพอใจ+ความคาดหวัง

ซึ่งหมายถึง แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ต่อการประเมินผลงานขององค์กรที่เกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของตน หรือแรงจูงใจที่บุคคลจะเข้าไปมีส่วนร่วม ในกิจกรรมขององค์กรใดจะเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติขององค์กร หรือการทำงานขององค์กรนั้น รวมกัน ความคาดหวังที่เขาคาดหมายไว้ ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ต่อผลงานขององค์กร และได้รับการ ตอบสนองทั้งรูปธรรม และนามธรรมเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะสูง แต่ในทางกลับกัน ถ้ามีทัศนคติในเชิงลบต่องานและการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะต่ำไปด้วย

จากความหมายของความพึงพอใจที่รวบรวมนี้ จะเห็นได้ว่า ส่วนใหญ่จะมีความคิดเห็นคล้ายคลึงกัน ซึ่งพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และเกิดเป็นความพึงพอใจเมื่อได้รับตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ

#### 4.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่อยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ลักษณะบุคคล สภาพทางเศรษฐกิจ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ตลอดจนทรัพยากรต่างๆ ที่จะเอื้ออำนวย นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงองค์ประกอบต่างๆ โดยอาจนำมาพิจารณาได้ดังนี้

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ ( 2531 : 56 ) กล่าวว่า พัฒนาการของทัศนคติโดยเฉพาะอย่างยิ่งในรูปของความพึงพอใจ หรือไม่พึงใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ย่อมต้องอาศัยภูมิหลัง และประสบการณ์เป็นพื้นฐานในการประเมินสิ่งที่รับรู้

Vroom (อ้างใน อรรถกิจ, 2535 : 16 ) ได้วิเคราะห์ความพึงพอใจ และพบว่า การจะเกิดความพึงพอใจในกิจกรรมใดๆ ต้องมีความเข้าใจ และศรัทธา โดยอาจมีการประชาสัมพันธ์ หรือแนะนำกิจกรรมนั้นๆ ให้ได้รับการยอมรับในเบื้องต้นเสียก่อน จึงจะเป็นพื้นฐานของความพึงพอใจ

George D. Wagenhim และ John H. Reurink ( 1991 : 263-266 ) กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จในการทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจต่อการบริการขององค์การ คือ องค์การจำเป็นต้องทราบถึงความต้องการของลูกค้า หรือผู้รับบริการ ถึงแม้ว่าความต้องการของลูกค้าจะเป็นเรื่องสลับซับซ้อน และเป็นเรื่องที่เฉพาะตัว แต่ก็สามารถระบุความต้องการทั่วไป ของผู้บริการได้ดังนี้

1. ความต้องการข่าวสาร และการติดต่อสื่อสาร เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของการบริการ ผู้รับบริการทุกคนมีความคาดหวังต่อองค์กร ความคาดหวังที่จะอยู่บนรากฐานของการกระทำ และคำพูดของผู้ให้บริการ
2. ความต้องการในการตอบรับ หมายถึง ผู้ให้บริการจะตอบสนองผู้รับบริการอย่างไรรวมถึงการให้บริการอย่างรวดเร็ว
3. ความต้องการในการแก้ไขปัญหา ผู้ให้บริการควรที่จะสามารถแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. ความต้องการที่ตรงต่อเวลา และความมั่นคงในการให้บริการ ผู้รับบริการต้องการได้รับบริการที่เที่ยงตรงต่อเวลา และความมั่นใจว่าเป็นเมื่อเขามาขอรับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องจัดหาหรือส่งมอบบริการให้ตามความคาดหวัง
5. ความต้องการให้ผู้ให้บริการที่มีความสามารถ หมายถึง ผู้ให้บริการควรมีทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ มีความสามารถในการแก้ปัญหา

6. ความต้องการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง หรือให้มีความผิดพลาดน้อยที่สุด เพราะผลจากความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน จะส่งผลต่อความไว้วางใจ และความเชื่อถือของผู้รับบริการ

7. ความต้องการการบริการที่สุภาพ และเป็นมิตร ผู้ให้บริการควรปฏิบัติต่อผู้มารับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน และอัธยาศัยดี

Michael R. Solomon ( 1996 : 323 ) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของลูกค้า ตัดสินได้จากความรู้สึก หรือทัศนคติโดยรวมของลูกค้า เกี่ยวกับสินค้า หรือบริการ เกี่ยวกับสินค้า หรือบริการหลังจากได้ซื้อหรือได้ใช้บริการไปแล้ว

#### การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

สาโรช ไสยสมบัติ (2534, หน้า 39) กล่าวว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการจะเกิดขึ้น หรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์การ ประกอบกับระดับความรู้สึกของ ผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจกระทำได้ หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการร้องขอหรือขอ ความร่วมมือ จากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้ เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลัง ให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัด และมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้โดย วิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้นการวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

การวัดความพึงพอใจในบริการ มิลเล็ท (Millet อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนา ราชการ, 2554, หน้า 17) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่า บริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยวัดจากการให้บริการอย่างเท่าเทียม คือ การบริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาค และเสมอหน้า ไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นใคร การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา คือ การให้บริการตาม ลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากรวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ การให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ใน 4 งานบริการ คือ งานด้านสาธารณสุข งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านสิ่งแวดล้อม งานด้านการช่าง โดยมีวิธีการดำเนินการดังนี้

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจนี้ คือ ประชาชนที่ไปใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี

กลุ่มตัวอย่างที่เลือกมาเป็นตัวแทนประชากรที่ต้องการศึกษา โดยเป็นประชาชนที่ไปใช้บริการของหน่วยงานตั้งแต่เดือนมกราคม 2559 - กันยายน 2559 ได้มาจากการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยการแจกและเก็บแบบสอบถามจากประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ซึ่งได้กำหนดความสำคัญของงานบริการในอัตราส่วนที่เท่ากัน คือสำรวจงานบริการละ 100 ชุด โดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลสุ่มได้ จะประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จำนวน 4 งานบริการ รวมเป็นแบบสอบถาม 400 ชุด

#### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 แบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามสร้างขึ้นตามแนววัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยจะเป็นคำถามปลายปิด และเป็นคำถามแบบมาตราประเมินค่า โดยแบบสอบถาม แบ่งเนื้อหาออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด มีทั้งหมด 6 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล ลักษณะคำถามเป็นมาตราประเมินค่า จำแนกตามระดับความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยแบ่งออกเป็นคำถาม 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 21 ข้อ

โดยในการวัดระดับความพึงพอใจเป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต(Likert Scale) โดยกำหนดค่าคะแนน 5 ระดับได้แก่

ระดับ	ความพึงพอใจ
1	น้อยที่สุด
2	น้อย
3	ปานกลาง
4	มาก
5	มากที่สุด

สำหรับเกณฑ์ในการประเมินค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ได้นำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ของเบสท์และคาห์น (Best & Kahn, 1993) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.51-5.00	มากที่สุด
3.51-4.50	มาก
2.51-3.50	ปานกลาง
1.51-2.50	น้อย
1.00-1.50	น้อยที่สุด

## 2. การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ใช้การสำรวจโดยมีคณะทำงานสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การประเมินในครั้งนี้จะทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical Package For Social Science For Windows) ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจ และสำหรับสถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งทำตามข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่มารับบริการ หาค่าความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ใช้การหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคำตอบแต่ละข้อและแต่ละด้าน แล้วแปลผลตามเกณฑ์ของเบสท์และคาห์น (Best & Kahn, 1993) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.51–5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจการให้บริการในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.51–4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจการให้บริการในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.51–3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจการให้บริการในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.51–2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจการให้บริการในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00–1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจการให้บริการในระดับน้อยที่สุด

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ได้นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ มาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical for the social science for window) โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 5 ส่วน คือ

**ส่วนที่ 1** ความพึงพอใจในภาพรวมสี่ด้านของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองอุดรธานี ในงานบริการ 4 งาน คือ 1)งานด้านสาธารณสุข 2)งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3)งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4)งานด้านสิ่งแวดล้อม

**ส่วนที่ 2** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจั่น อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี งานด้านสาธารณสุข

**ส่วนที่ 3** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจั่น อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

**ส่วนที่ 4** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจั่น อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

**ส่วนที่ 5** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจั่น อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี งานด้านสิ่งแวดล้อม

เพื่อความสะดวกในการเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้สำรวจได้นำอักษรย่อและสัญลักษณ์ทางสถิติ มาใช้ดังนี้

$\bar{X}$	=	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Means)
S.D.	=	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
N	=	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

การนำเสนอค่า ( $\bar{X}$ ) ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี พิจารณาโดยค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามเทียบกับคะแนนเฉลี่ยตามเกณฑ์ ดังนี้

สำหรับเกณฑ์ในการประเมินค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ได้นำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ของเบสท์และคาร์ห์น (Best & Kahn, 1993 ) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.51-5.00	มากที่สุด
3.51-4.50	มาก
2.51-3.50	ปานกลาง
1.51-2.50	น้อย
1.00-1.50	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองทาน  
 ตารางที่ 6 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล (N=400)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	186	45.3
หญิง	214	55.5
รวม	400	100
<b>อายุ</b>		
อายุไม่เกิน 20 ปี	4	4.3
21-30 ปี	109	28.2
31-50 ปี	170	42.5
51-60 ปี	81	16.8
60 ปีขึ้นไป	36	9
รวม	400	100
<b>การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	46	15.8
มัธยมศึกษาตอนต้น	68	16.7
มัธยมปลาย/ปวช.	101	24.5
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	84	20
ปริญญาตรี	98	22.3
สูงกว่าปริญญาตรี	3	0.7
รวม	400	100
<b>อาชีพ</b>		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	36	9.0
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	127	31.7
เกษตรกร	70	17.5
พนักงานบริษัท	57	14.2
นักเรียน/นักศึกษา	11	2.7
รับจ้างทั่วไป	72	18.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	26	6.5
อื่น ๆ (ไปตระเวน)	1	0.2
รวม	400	100



ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน  
 ตารางที่ 6 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล (N=400) ต่อ

<b>รายได้ต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	80	19.0
5,000-10,000 บาท	99	23.7
10,001-20,000 บาท	171	41.7
20,001-30,000 บาท	39	12.3
30,000 บาทขึ้นไป	11	3.3
รวม	400	100
<b>จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ</b>		
1 - 2 ครั้งต่อเดือน	93	23.2
มากกว่า 2 ครั้งต่อเดือน	106	26.5
1 - 2 ครั้งต่อปี	144	36.1
มากกว่า 2 ครั้งต่อปี	57	14.2
รวม	400	100

จากตารางที่ 6

พบผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.5 เพศชาย 45.3 มีอายุอยู่ในช่วง 31-50 ปี ร้อยละ 42.5 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. ร้อยละ 24.5 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ ร้อยละ 31.7 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ร้อยละ 41.7 จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 1 - 2 ครั้งต่อปี ร้อยละ 36.1

ตารางที่ 7 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามงานบริการ 4 งานบริการ(N=400)

งานบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
งานด้านสาธารณสุข	100	25
งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	100	25
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	100	25
งานด้านสิ่งแวดล้อม	100	25
รวม	400	100

จากตารางที่ 7 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 4 งานบริการ มีจำนวนเท่ากัน คือ ร้อยละ 25

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน จำแนกตามงานบริการ 4 งานบริการ(N=400)

งานบริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านสาธารณสุข	85.8	4.29	0.69	มาก
งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	99.2	4.96	0.16	มากที่สุด
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	82.0	4.10	0.62	มาก
งานด้านสิ่งแวดล้อม	81.4	4.07	0.57	มาก
รวม	87.1	4.36	0.51	มาก

จากตารางที่ 8

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการในภาพรวมพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน ทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 87.1 หากพิจารณาแต่ละงานบริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดต่องานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.2 รองลงมาคืองานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 85.8

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน จำแนกเป็นรายด้าน(N=400)

รายการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	85.8	4.29	0.51	มาก
2. ช่องทางการให้บริการ	84.5	4.22	0.59	มาก
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	88.9	4.44	0.52	มาก
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	89.3	4.46	0.54	มาก
รวม	87.1	4.35	0.54	มาก

จากตารางที่ 9

พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจรวมทุกด้านในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 87.1 โดยด้านที่ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 89.3 รองลงมาคือความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 88.9 มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 85.8 และมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 84.5

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน  
งานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 10 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล (N=100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	50	50
หญิง	50	50
รวม	100	100
<b>อายุ</b>		
อายุไม่เกิน 20 ปี	3	3
21-30 ปี	20	20
31-50 ปี	30	30
51-60 ปี	32	32
60 ปีขึ้นไป	15	15
รวม	100	100
<b>การศึกษาระดับสูงสุด</b>		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	27	27
มัธยมศึกษาตอนต้น	36	36
มัธยมปลาย/ปวช.	20	20
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	13	13
ปริญญาตรี	3	3
สูงกว่าปริญญาตรี	1	1
รวม	100	100
<b>อาชีพ</b>		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	7	7
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	16	16
เกษตรกร	22	22
พนักงานบริษัท	13	13
นักเรียน/นักศึกษา	2	2
รับจ้างทั่วไป	23	23
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	16	16
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	1	1
รวม	100	100

ตารางที่ 10 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล(ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	43	43
5,000-10,000 บาท	33	33
10,001-20,000 บาท	17	17
20,001-30,000 บาท	6	6
30,000 บาทขึ้นไป	1	1
รวม	100	100
<b>ความถี่ที่มาใช้บริการ</b>		
1 - 2 ครั้งต่อเดือน	8	8
มากกว่า 2 ครั้งต่อเดือน	19	19
1 - 2 ครั้งต่อปี	39	39
มากกว่า 2 ครั้งต่อปี	34	34
รวม	100	100

จากตารางที่ 10 พบผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 50 เพศชาย 50 มีอายุอยู่ 51-60 ปี ร้อยละ 32 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 36 อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 23 รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 43 และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อปี ร้อยละ 39

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน งานด้านสาธารณสุข(N=100)

รายการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	84.8	4.24	0.66	มาก
2. ช่องทางการให้บริการ	83.2	4.16	0.81	มาก
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	87.8	4.39	0.64	มาก
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	87.4	4.37	0.65	มาก
รวม	85.8	4.29	0.69	มาก

จากตารางที่ 11

งานด้านสาธารณสุข พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 85.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 87.8 รองลงมาคือสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 87.4

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน งานด้านสาธารณสุข ต่อขั้นตอนการให้บริการ(N=100)

ขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	83.8	4.19	0.68	มาก
2.ความรวดเร็วในการให้บริการ	85.6	4.28	0.62	มาก
3.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	85.2	4.26	0.66	มาก
4.การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	85.4	4.27	0.65	มาก
5.ความสะอาดที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	85.2	4.26	0.65	มาก
6.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงกับกิจกรรม/สภาพงาน	84.0	4.20	0.72	มาก
รวม	84.8	4.24	0.66	มาก

จากตารางที่ 12 พบผู้มารับบริการมีความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุขต่อขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 84.8 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 85.6 รองลงมาคือการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีความพึงพอใจในอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 85.4

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน งานด้านสาธารณสุข ต่อช่องทางการให้บริการ(N=100)

ช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	83.0	4.15	0.78	มาก
2.ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	85.0	4.25	0.69	มาก
3.มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	83.2	4.16	0.83	มาก
4.มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	81.6	4.08	0.95	มาก
รวม	83.2	4.16	0.81	มาก

จากตารางที่ 13 พบผู้มารับบริการมีความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุขต่อช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 83.2 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว ระดับมากที่สุด ร้อยละ 85.0 รองลงมาคือมีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 83.2

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน งานด้านสาธารณสุข ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(N=100)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	88.2	4.41	0.65	มาก
2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	90.8	4.54	0.59	มากที่สุด
3.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	89.6	4.48	0.63	มาก
4.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	87.0	4.35	0.63	มาก
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	86.2	4.31	0.65	มาก
6.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	84.8	4.24	0.70	มาก
รวม	87.8	4.39	0.64	มาก

จากตารางที่ 14 พบผู้มารับบริการมีความพึงพอใจองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน งานด้านสาธารณสุขต่อขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 87.8 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 90.8 รองลงมาคือความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 89.6

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน งานด้านสาธารณสุขต่อสิ่งอำนวยความสะดวก(N=100)

สิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกรูปบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	86.6	4.33	0.67	มาก
2.มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	85.6	4.28	0.70	มาก
3.มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	86.0	4.30	0.66	มาก
4. มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	88.8	4.44	0.61	มาก
5.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	89.6	4.48	0.59	มาก
รวม	87.4	4.37	0.65	มาก

จากตารางที่ 15 พบผู้มารับบริการมีความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุขต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 87.4 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดคือการจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 89.6 รองลงมาได้แก่ มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 88.8

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน  
งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ตารางที่ 16 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล (N=100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	41	41
หญิง	59	59
รวม	100	100
<b>อายุ</b>		
อายุไม่เกิน 20 ปี	0	0
21-30 ปี	32	32
31-50 ปี	59	59
51-60 ปี	8	8
60 ปีขึ้นไป	1	1
รวม	100	100
<b>การศึกษาระดับสูงสุด</b>		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	1	1
มัธยมศึกษาตอนต้น	3	3
มัธยมปลาย/ปวช.	27	27
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	42	42
ปริญญาตรี	25	25
สูงกว่าปริญญาตรี	2	2
รวม	100	100
<b>อาชีพ</b>		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	5	5
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	53	53
เกษตรกร	8	8
พนักงานบริษัท	8	8
นักเรียน/นักศึกษา	6	6
รับจ้างทั่วไป	19	19
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	1	1
อื่น ๆ(โปรดระบุ)	0	0
รวม	100	100

ตารางที่ 16 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล(ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3	3
5,000-10,000 บาท	20	20
10,001-20,000 บาท	56	56
20,001-30,000 บาท	15	15
30,000 บาทขึ้นไป	6	6
รวม	100	100
<b>ความถี่ที่มาใช้บริการ</b>		
1 - 2 ครั้งต่อเดือน	25	25
มากกว่า 2 ครั้งต่อเดือน	55	55
1 - 2 ครั้งต่อปี	7	7
มากกว่า 2 ครั้งต่อปี	13	13
รวม	100	100

จากตารางที่ 16 พบผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 59 เพศชาย 41

มีอายุ 31-50 ปี ร้อยละ 59 ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวท./ปวส. ร้อยละ 42 อาชีพ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ ร้อยละ 53 รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 56 และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ มากกว่า 2 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 55

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ(N=100)

รายการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	99.8	4.99	0.11	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	99.0	4.95	0.17	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	99.2	4.96	0.18	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	99.0	4.95	0.19	มากที่สุด
รวม	99.2	4.96	0.16	มากที่สุด

จากตารางที่ 17

งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.8 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.2



ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ต่อขั้นตอนการให้บริการ(N=100)

ขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	99.8	4.99	0.10	มากที่สุด
2.ความรวดเร็วในการให้บริการ	99.8	4.99	0.10	มากที่สุด
3.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	99.6	4.98	0.20	มากที่สุด
4.การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	99.8	4.99	0.10	มากที่สุด
5.ความสะอาดที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	100.0	5.00	0.00	มากที่สุด
6.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงกับกิจกรรม/สภาพงาน	99.6	4.98	0.14	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>99.8</b>	<b>4.99</b>	<b>0.11</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 18 พบผู้มารับบริการมีความพึงพอใจงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะต่อขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 99.8 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องความสะอาดที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.8

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ต่อช่องทางให้บริการ(N=100)

ช่องทางให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	97.2	4.86	0.35	มากที่สุด
2.ช่องทางให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	99.2	4.96	0.20	มากที่สุด
3.มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	99.6	4.98	0.14	มากที่สุด
4.มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	100.0	5.00	0.00	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>99.0</b>	<b>4.95</b>	<b>0.17</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 19 พบผู้มารับบริการมีความพึงพอใจงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ต่อช่องทางให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.0 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องมีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือมีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.6

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(N=100)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.6	4.88	0.33	มากที่สุด
2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	99.2	4.96	0.20	มากที่สุด
3.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	99.8	4.99	0.10	มากที่สุด
4.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	99.6	4.98	0.14	มากที่สุด
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	99.4	4.97	0.17	มากที่สุด
6.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	99.6	4.98	0.14	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>99.2</b>	<b>4.96</b>	<b>0.18</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 20 พบผู้มารับบริการมีความพึงพอใจองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหานต่อขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.2 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.8 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.6

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะต่อสิ่งอำนวยความสะดวก(N=100)

สิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	97.2	4.86	0.35	มากที่สุด
2.มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	99.4	4.97	0.17	มากที่สุด
3.มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	99.6	4.98	0.14	มากที่สุด
4. มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	99.4	4.97	0.17	มากที่สุด
5.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	99.6	4.98	0.14	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>99.0</b>	<b>4.95</b>	<b>0.19</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 21 พบผู้มารับบริการมีความพึงพอใจงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 99.0 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องมีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ และมีการจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.6 รองลงมาคือมีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย และมีความพร้อมขอแบบฟอร์มต่าง ๆ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.4

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน  
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 22 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล (N=100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	46	46
หญิง	54	54
รวม	100	100
<b>อายุ</b>		
อายุไม่เกิน 20 ปี	0	0
21-30 ปี	22	22
31-50 ปี	37	37
51-60 ปี	25	25
60 ปีขึ้นไป	16	16
รวม	100	100
<b>การศึกษาระดับสูงสุด</b>		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	10	10
มัธยมศึกษาตอนต้น	21	21
มัธยมปลาย/ปวช.	30	30
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	9	9
ปริญญาตรี	30	30
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
รวม	100	100
<b>อาชีพ</b>		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	10	10
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	28	28
เกษตรกร	19	19
พนักงานบริษัท	18	18
นักเรียน/นักศึกษา	1	1
รับจ้างทั่วไป	16	16
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	8	8
อื่น ๆ	0	0
รวม	100	100

ตารางที่ 22 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล(ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	24	24
5,000-10,000 บาท	22	22
10,001-20,000 บาท	52	52
20,001-30,000 บาท	2	2
30,000 บาทขึ้นไป	0	0
รวม	100	100
<b>ความถี่ที่มาใช้บริการ</b>		
1 - 2 ครั้งต่อเดือน	18	18
มากกว่า 2 ครั้งต่อเดือน	9	9
1 - 2 ครั้งต่อปี	66	66
มากกว่า 2 ครั้งต่อปี	7	7
รวม	100	100

จากตารางที่ 22 พบผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 54 เพศชาย 46 มีอายุอยู่ในช่วง 31-50 ปี ร้อยละ 37 ระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช.และมัธยมปลาย/ปวช. ร้อยละ 30 อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ ร้อยละ 28 รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 52 จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 1-2ครั้งต่อปี ร้อยละ 66

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(N=100)

รายการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	78.0	3.90	0.59	มาก
2. ช่องทางการให้บริการ	76.4	3.82	0.69	มาก
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	85.0	4.25	0.60	มาก
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	88.2	4.41	0.60	มาก
รวม	82.0	4.10	0.62	มาก

จากตารางที่ 23

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 82.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 88.2 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 85.0

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ต่อขั้นตอนการให้บริการ(N=100)

ขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	80.0	4.00	0.49	มาก
2.ความรวดเร็วในการให้บริการ	78.2	3.91	0.49	มาก
3.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	77.6	3.88	0.56	มาก
4.การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	77.0	3.85	0.64	มาก
5.ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	77.2	3.86	0.68	มาก
6.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงกับกิจกรรม/สภาพงาน	77.6	3.88	0.66	มาก
<b>รวม</b>	<b>78.0</b>	<b>3.90</b>	<b>0.59</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 24 พบผู้มารับบริการมีความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมต่อขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 78.0 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 80.0 รองลงมาคือความรวดเร็วในการให้บริการ มีความพึงพอใจใน อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 78.2

ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ต่อช่องทางการให้บริการ(N=100)

ช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	75.2	3.76	0.62	มาก
2.ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	76.2	3.81	0.69	มาก
3.มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	78.0	3.90	0.70	มาก
4.มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	76.4	3.82	0.76	มาก
<b>รวม</b>	<b>76.4</b>	<b>3.82</b>	<b>0.69</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 25 พบผู้มารับบริการมีความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ต่อช่องทางการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 76.4 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องมีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 78.0 รองลงมาคือมีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 76.4

ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(N=100)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	84.0	4.20	0.55	มาก
2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	86.4	4.32	0.62	มาก
3.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	87.6	4.38	0.58	มาก
4.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	85.6	4.28	0.62	มาก
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	83.8	4.19	0.60	มาก
6.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	82.4	4.12	0.64	มาก
รวม	85.0	4.25	0.60	มาก

จากตารางที่ 26 พบผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 85.0 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 87.6 รองลงมาคือความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 86.4

ตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมต่อสิ่งอำนวยความสะดวก(N=100)

สิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	90.8	4.54	0.58	มากที่สุด
2.มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	88.2	4.41	0.59	มาก
3.มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	85.6	4.28	0.57	มาก
4. มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	88.4	4.42	0.59	มาก
5.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	88.4	4.42	0.67	มาก
รวม	88.2	4.41	0.60	มาก

จากตารางที่ 27 พบผู้มารับบริการมีความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 88.2 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องมีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 90.8 รองลงมาคือ มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ และมีการจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ มีความพึง

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพาน  
งานด้านสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 28 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล (N=100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	49	49
หญิง	51	51
รวม	100	100
<b>อายุ</b>		
อายุไม่เกิน 20 ปี	1	1
21-30 ปี	35	35
31-50 ปี	44	44
51-60 ปี	16	16
60 ปีขึ้นไป	4	4
รวม	100	100
<b>การศึกษาระดับสูงสุด</b>		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	8	8
มัธยมศึกษาตอนต้น	8	8
มัธยมปลาย/ปวช.	24	24
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	20	20
ปริญญาตรี	40	40
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
รวม	100	100
<b>อาชีพ</b>		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	14	14
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	30	30
เกษตรกร	21	21
พนักงานบริษัท	18	18
นักเรียน/นักศึกษา	2	2
รับจ้างทั่วไป	14	14
แม่บ้าน/ท้อบ้าน/เกษียณ	1	1
อื่น ๆ	0	0
รวม	100	100

ตารางที่ 28 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล(ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>รายได้ส่วนครัวเฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	10	10
5,000-10,000 บาท	24	24
10,001-20,000 บาท	46	46
20,001-30,000 บาท	16	16
30,000 บาทขึ้นไป	4	4
รวม	100	100
<b>จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ</b>		
1 - 2 ครั้งต่อเดือน	42	42
มากกว่า 2 ครั้งต่อเดือน	23	23
1 - 2 ครั้งต่อปี	32	32
มากกว่า 2 ครั้งต่อปี	3	3
รวม	100	100

จากตารางที่ 28 พบผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 51 เพศชาย 49 มีอายุอยู่ในช่วง 31-50 ปี ร้อยละ 44 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 40 อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ ร้อยละ 30 รายได้ส่วนครัวเฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 46 และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 1- 2 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 42

ตารางที่ 29 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน งานด้านสิ่งแวดล้อม(N=100)

รายการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	80.6	4.03	0.67	มาก
2. ช่องทางการให้บริการ	79.2	3.96	0.69	มาก
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	83.4	4.17	0.67	มาก
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	82.4	4.12	0.71	มาก
รวม	81.4	4.07	0.57	มาก

จากตารางที่ 29

งานด้านสิ่งแวดล้อม พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 81.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 83.4 รองลงมาคือสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 82.4



ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน งานด้านสิ่งแวดล้อม ต่อขั้นตอนการให้บริการ(N=100)

ขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	83.2	4.16	0.66	มาก
2.ความรวดเร็วในการให้บริการ	80.8	4.04	0.67	มาก
3.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	81.4	4.07	0.64	มาก
4.การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	79.4	3.97	0.63	มาก
5.ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	79.6	3.98	0.72	มาก
6.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงกับกิจกรรม/สภาพงาน	79.6	3.98	0.72	มาก
รวม	80.6	4.03	0.67	มาก

จากตารางที่ 30 พบผู้มารับบริการมีความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมต่อขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 80.6 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 83.2 รองลงมาคือความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 81.4

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน งานด้านสิ่งแวดล้อมต่อช่องทางการให้บริการ(N=100)

ตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	78.2	3.91	0.65	มาก
2.ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	78.8	3.94	0.66	มาก
3.มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	79.8	3.99	0.72	มาก
4.มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	80.2	4.01	0.72	มาก
รวม	79.2	3.96	0.69	มาก

จากตารางที่ 31 พบผู้มารับบริการมีความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมต่อช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 79.2 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องมีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 80.2 รองลงมาคือมีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 79.8

ตารางที่ 32 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน งานด้านสิ่งแวดล้อมต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(N=100)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	84.8	4.24	0.64	มาก
2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่	83.0	4.15	0.66	มาก
3.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	82.6	4.13	0.69	มาก
4.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	84.2	4.21	0.66	มาก
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	81.6	4.08	0.65	มาก
6.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	84.2	4.21	0.71	มาก
รวม	83.4	4.17	0.67	มาก

จากตารางที่ 32 พบผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในงานด้านสิ่งแวดล้อมต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ใน  
ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 83.4 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่  
ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 84.8 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการของ  
เจ้าหน้าที่ และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 84.2

ตารางที่ 33 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน งานด้านสิ่งแวดล้อมต่อสิ่งอำนวยความสะดวก(N=100)

สิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	83.2	4.16	0.75	มาก
2.มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	81.4	4.07	0.71	มาก
3.มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	81.8	4.09	0.71	มาก
4. มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	81.6	4.08	0.65	มาก
5.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อ การให้บริการ	84.0	4.20	0.72	มาก
รวม	82.4	4.12	0.71	มาก

จากตารางที่ 33 พบผู้มารับบริการมีความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ใน  
ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 82.4 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องการจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ  
สะดวกต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 84.0 รองลงมาคือ มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุด  
บริการชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 83.2

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ เป็นการสำรวจ “ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี” โดยมีวัตถุประสงค์ของการสำรวจ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในสี่ด้าน คือ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจ แล้วนำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมทางสถิติ ซึ่งสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

พบผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.5 เพศชาย 45.3 มีอายุอยู่ในช่วง 31-50 ปี ร้อยละ 42.5 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. ร้อยละ 24.5 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ ร้อยละ 31.7 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ร้อยละ 41.7 จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 1 - 2 ครั้งต่อปี ร้อยละ 36.1

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการในภาพรวมพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน ทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 87.1 หากพิจารณาแต่ละงานบริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดต่องานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.2 รองลงมาคืองานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 85.8

งานด้านสาธารณสุข พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 85.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 87.8 รองลงมาคือสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 87.4

งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.8 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.2

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 82.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 88.2 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 85.0

งานด้านสิ่งแวดล้อม พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 81.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 83.4 รองลงมาคือสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 82.4

## อภิปรายผล

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ใน 4 กรอบ คือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม 4 งานบริการ คือ 1)งานด้านสาธารณสุข 2)งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานด้านสิ่งแวดล้อม พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน มีศักยภาพสูงในด้านการให้บริการ มีการให้บริการอย่างทั่วถึง เป็นกลาง มีความยุติธรรม ให้ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน และได้ให้ความสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชน สอดคล้องกับวีรพงษ์ เฉิมจิระรัตน์ ( 2539 :14 ) ที่ได้สรุปถึงคุณภาพในการบริการว่า คุณภาพของการบริการคือ ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า ระดับความพึงพอใจของลูกค้า หลังจากได้รับบริการไปแล้ว และ สอดคล้องกับ Zimmerman และ Enell (1988 : 33.6 -33.7 ) ที่ได้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพการบริการ (Service Quality) ว่าคุณภาพของการบริการเริ่มต้นที่เหมาะสมกับการได้เป็นการตอบสนองถึงความจำเป็นของลูกค้าในด้านราคา , เวลาการจัดส่ง และเหมาะสมกับความตั้งใจ หรือเป้าหมายของลูกค้า นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ George (1991 : 263-266) การบริการลูกค้า หรือผู้รับบริการ (The Customer - service) เป็นกลยุทธ์ทางการจัดการที่ประยุกต์มาจากหน่วยงานเอกชน องค์การที่ประสบผลสำเร็จในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เชื่อว่าการให้บริการแก่ผู้รับบริการเป็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายและสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กรหรือหน่วยงาน การบริการลูกค้า เป็นกลยุทธ์ทางการจัดการที่เน้นในเรื่องการตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของแนวคิดที่ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร จากทิศทางที่กล่าวมาจะพบว่า องค์การจำเป็นต้องเน้นในเรื่องของผู้รับบริการ เช่น ถ้าผู้รับบริการต้องการตัดสินใจที่รวดเร็ว ยุทธวิธีที่ต้องใช้ คือ การให้อำนาจ และการจัดการแบบมีส่วนร่วม รวมถึงยังสอดคล้องกับแนวคิดการให้บริการสาธารณะที่ว่าบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ โดยปรัชญา เวสารัชช (2540:6) ที่ว่าการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ เป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้ประชาชน ทั้งนี้หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปบริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้ และเทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2536 :13) ได้ว่าไว้ว่าการที่บุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐ หรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม

## ข้อเสนอแนะ

1. องค์การบริหารส่วนตำบลควรดำเนินโครงการเพิ่มประสิทธิภาพ และยกระดับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้ดียิ่งขึ้นต่อไป
2. องค์การบริหารส่วนตำบลควรเพิ่มโครงการอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์กับประชาชนอย่างต่อเนื่อง

## บรรณานุกรม

- กฤตย์ ศรีบรรพต, พันโท "ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตดอนเมือง" กรุงเทพมหานคร ภาคนิพนธ์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2538
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์ "หน่วยที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ" เอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาการบริการ หน้า 36-37
- ชูษณะ รุ่งปัจฉิม "หน่วยที่ 12 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริการ" เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน้า 181-182 สาขาคหกรรมศาสตร์ นนทบุรี โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย สุโขทัย-ธรรมมาธิราช 2538
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ "ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไป ปฏิบัติ" ภาคนิพนธ์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2536
- บรรจบ กาญจนกุล คำบรรยายกฎหมายปกครอง กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2523
- ปรัชญา เวสารัชช์ บริการประชาชน ทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ) กรุงเทพมหานคร กราฟฟิคฟอร์แมท(ไทยแลนด์) 2540
- ปราโมทย์ สัจจรักษ์ "นโยบายด้านการทะเบียนของกรมการปกครอง : ศึกษาเฉพาะกรณีความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการ" กรุงเทพมหานคร  
วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2533
- ปลายฝัน สุขารมย์ สร้างบริการให้เป็นเลิศ กรุงเทพมหานคร ซีเอ็ด ยูเคชั่น 2536
- พิทักษ์ ตระกูล "ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการในการบริการของกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษาสำนักงานเขตยานนาวา" กรุงเทพมหานคร ภาคนิพนธ์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2538
- วิวิทย์ เถลิษธีระรัตน์ คุณภาพในการบริการ กรุงเทพมหานคร 2539
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ กลยุทธ์การตลาด และการบริหารการตลาด กรุงเทพมหานคร ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2541
- อัญญาพร ภู่งเจริญ หนทางสู่บริการคุณภาพ (For Quality 3) กรกฎาคม - สิงหาคม หน้า 69-70, 2539  
เอกสารประกอบการบรรยาย "เรื่องกลยุทธ์การเพิ่มรายได้บริการชำระเงินทางไปรษณีย์"  
การสื่อสารแห่งประเทศไทย 2545
- Zimmerman C. D. and J.W. 1998 Juran's Quality control Handbook. Singapore : McGraw - Hill Book Co.
- Panandkiker , V.A. and S.S. krhirsagar. 1978 Bureaucracy and Development Administration. New York : Center for Policy Research.
- George D Wagenheim and John H. Reurink " Customer Service in Public Administration" Public Administration Review , Vol.51 (May/June) No.3,
- Michael R. Solomon . Consumer Behavior . Buying Having and Being (New Jersey Prentice hall . 1996 P. 323
- George , D.W and JH Peurink . 1991 " Cutomer Service in Public Administration' Public Administration Review , 51 (May-June 1991j) : 263-266

# ภาคผนวก



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี  
งานบริการด้าน.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ใน  ที่ท่านต้องการหรือเติมคำลงในช่องว่าง

1. เพศ  1. ชาย  2. หญิง
2. อายุ  1. ไม่เกิน 20 ปี  2. 21-30 ปี  
 3. 31-50 ปี  4. 51-60 ปี  
 5. 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา  1. ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน  2. มัธยมศึกษาตอนต้น  
 3. มัธยมศึกษาปลาย/ปวช.  4. อนุปริญญา/ปวท./ปวส.  
 5.ปริญญาตรี  6. สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ  1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  2. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ  
 3. เกษตรกร  4. พนักงานบริษัท  
 5. นักเรียน/นักศึกษา  6. รับจ้างทั่วไป  
 7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ  8. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน  1. ต่ำกว่า 5,000 บาท  2. 5,000 – 10,000 บาท  
 3. 10,001 – 20,000 บาท  4. 20,001 – 30,000 บาท  
 5. 30,000 บาทขึ้นไป
6. จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ  1. 1-2 ครั้ง ต่อเดือน  2. มากกว่า 2 ครั้ง ต่อเดือน  
 3. 1-2 ครั้ง ต่อปี  4. มากกว่า 2 ครั้ง ต่อปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ด้านที่	ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.	ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
	1.1 การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
	1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
	1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
	1.6 ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสม					
2.	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ					
	2.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว					
	2.3 มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
	2.4 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.5 มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ					
3.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	3.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	3.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่					
	3.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
4.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
	4.1 มีป้ายชี้แนะ/ป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย					
	4.2 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย					
	4.3 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ					
	4.4 มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ฯลฯ					
	4.5 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

3.1 "จุดเด่น" ของการให้บริการที่ท่านรู้สึกประทับใจที่สุด.....

3.2 "จุดที่ควรปรับปรุง" ของการให้บริการ.....

3.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....