



# งานวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

## เทศบาลนครตรัง

ประจำปีงบประมาณ  
2561



## คำนำ

โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตระกูล จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลนครตรัง โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิตได้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ถูกต้องตามระเบียบวิธีวิจัยทุกประการ ทั้งในส่วนของ การออกแบบเครื่องมือ การตรวจสอบเครื่องมือ การหากลุ่มตัวอย่าง การเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การสรุปและอภิปรายผล สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ซึ่งถือเป็นปัจจัยในการขับเคลื่อนการทำงานที่สำคัญอย่างยิ่งของทุก ๆ องค์กร

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตระกูล ได้ดำเนินการวิจัยจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยได้รับความร่วมมือในการให้ข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่ของเทศบาลนครตรัง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และจัดทำรายงานให้สำเร็จลุล่วง อีกทั้งด้วยความกรุณาจากเทศบาลนครตรังที่มีผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์และมีนโยบายที่ต้องการจะพัฒนางานบริการรวมทั้งบุคลากรภายในที่ให้ความร่วมมือในการจัดหาข้อมูลพื้นฐานในการวิจัย และที่สำคัญคือประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลนครตรังที่ได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลซึ่งเป็นข้อเท็จจริง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผลงานวิจัยมีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ สามารถนำไปใช้ประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นต่อไป ทางมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตระกูล จึงขอขอบพระคุณผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย มา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต  
ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตระกูล  
พฤษภาคม 2561

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากเทศบาลนครตรัง ประจำปีงบประมาณ 2561 โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลนครตรัง ในด้านต่าง ๆ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการที่พักอาศัยหรือสถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ในเขตบริการของเทศบาลนครตรัง จำนวน 500 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า ส่วนของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลนครตรัง ผู้รับบริการมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท

ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 5 งาน ประกอบด้วย 1) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 2) ด้านสาธารณสุข 3) ด้านรายได้และภาษี 4) ด้านทะเบียน 5) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40

งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 2) ด้านสาธารณสุข 3) ด้านรายได้และภาษี 4) ด้านทะเบียน 5) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ /สิ่งอำนวยความสะดวก และช่องทางการให้บริการ

ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ พบว่า ขอให้ศูนย์บริการสาธารณสุขเพิ่มจำนวนของจุดบริการน้ำดื่ม จำนวนของเก้าอี้นั่งรอรับบริการและป้ายบอกทางจุดให้บริการ จำนวน 7 คน คิดเห็นร้อยละ 38.88 พัฒนาความสะอาดของตลาดเทศบาลนครตรัง จำนวน 4 คน คิดเห็นร้อยละ 22.21 เพิ่มช่องทางของการร้องทุกข์ให้มากขึ้น จำนวน 1 คน คิดเห็นร้อยละ 5.55 ของแต่ละประเด็น

## สรุปผลการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลนครตรัง  
อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ 2561

ตาราง 1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ

งานบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
ด้านทะเบียน	4.04	0.44	80.80	มาก
ด้านรายได้และภาษี	4.06	0.46	81.20	มาก
ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	3.91	0.63	78.20	มาก
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.47	0.66	89.40	มากที่สุด
ด้านสาธารณสุข	4.12	0.39	82.40	มาก
รวม	4.12	0.52	82.40	มาก

ตาราง 2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามประเด็น

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
ขั้นตอนการให้บริการ	4.18	0.56	83.60	มาก
ช่องทางการให้บริการ	4.03	0.65	80.60	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.16	0.61	83.20	มาก
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.12	0.57	82.40	มาก

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรวิทย์ เขมะพันธุ์มนัส)  
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง  
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต  
หัวหน้าโครงการวิจัย

## สารบัญ

หน้า

คำนำ.....	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ข
สรุปผลการประเมิน .....	ค
สารบัญ .....	ง
สารบัญตาราง .....	ฉ
สารบัญภาพ .....	ช
<b>บทที่ 1 บทนำ.....</b>	<b>11</b>
หลักการและเหตุผล .....	11
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	12
ขอบเขตของการวิจัย .....	12
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	12
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	13
<b>บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....</b>	<b>14</b>
แนวคิดการจัดบริการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ.....	14
แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ.....	17
แนวคิดการจัดบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่น .....	19
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ .....	22
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....</b>	<b>35</b>
ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย .....	35
กลุ่มตัวอย่างและขนาดตัวอย่าง .....	35
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	36
การทดสอบเครื่องมือ .....	36
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
<b>บทที่ 4 ผลการวิจัย .....</b>	<b>39</b>
ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการ .....	40
ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล .....	46

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ .....	54
<b>บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>131</b>
อภิปรายผล .....	148
ข้อเสนอแนะ .....	151
บรรณานุกรม.....	152
ภาคผนวก ก ภาพการลงพื้นที่ .....	155
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม .....	161
รายนามคณะผู้วิจัย.....	170

## สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3.1 ตารางสรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่าง .....	37
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ .....	40
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ .....	41
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ .....	42
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่และเวลาที่มาใช้บริการ .....	43
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเวลาที่รอรับบริการสูงสุด .....	45
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย .....	46
ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล .....	49
ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ .....	54
ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ .....	56
ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียน .....	58
ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล .....	62
ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี .....	70
ตารางที่ 4.13 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล .....	74
ตารางที่ 4.14 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง .....	82
ตารางที่ 4.15 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้างจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล .....	86
ตารางที่ 4.16 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม .....	93
ตารางที่ 4.17 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล .....	97
ตารางที่ 4.18 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข .....	105
ตารางที่ 4.19 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล .....	109
ตารางที่ 4.20 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของทุกงานจำแนกตามการใช้บริการ .....	117
ตารางที่ 4.21 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของทุกงานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล .....	122
ตารางที่ 4.22 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ .....	130

## สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 2.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดบริการสาธารณะ (รัฐ) และผู้รับบริการสาธารณะ (พลเมือง) ในความสัมพันธ์แบบทั่วไป .....	15
ภาพที่ 2.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดบริการสาธารณะ (รัฐ) และผู้รับบริการสาธารณะ (พลเมือง) ในความสัมพันธ์ CO-PRODUCTION .....	16
ภาพที่ 2.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ .....	29
ภาพที่ 4.1 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ .....	40
ภาพที่ 4.2 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ .....	41
ภาพที่ 4.3 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ .....	42
ภาพที่ 4.4 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่และเวลาที่มาใช้บริการ .....	44
ภาพที่ 4.5 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้เวลาในการติดต่อขอรับบริการ .....	45
ภาพที่ 4.6 แผนภูมิแสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย .....	48
ภาพที่ 4.7 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ .....	50
ภาพที่ 4.8 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ .....	51
ภาพที่ 4.9 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ .....	51
ภาพที่ 4.10 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา .....	52
ภาพที่ 4.11 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ .....	52
ภาพที่ 4.12 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ .....	53
ภาพที่ 4.13 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ .....	55
ภาพที่ 4.14 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ .....	57
ภาพที่ 4.15 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียน .....	61
ภาพที่ 4.16 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนจำแนกตามเพศ .....	65
ภาพที่ 4.17 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนจำแนกตามอายุ .....	66
ภาพที่ 4.18 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนจำแนกตามสถานภาพ ..	66
ภาพที่ 4.19 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนจำแนกตามการศึกษา ...	67
ภาพที่ 4.20 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนจำแนกตามอาชีพ .....	68
ภาพที่ 4.21 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนจำแนกตามรายได้ .....	69
ภาพที่ 4.22 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี .....	73
ภาพที่ 4.23 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีจำแนกตามเพศ .	77
ภาพที่ 4.24 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีจำแนกตามอายุ .	78



## สารบัญภาพ (ต่อ)

หน้า

ภาพที่ 4.25 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีจำแนกตาม สถานภาพ .....	78
ภาพที่ 4.26 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีจำแนกตาม การศึกษา .....	79
ภาพที่ 4.27 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีจำแนกตามอาชีพ .....	80
ภาพที่ 4.28 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีจำแนกตามรายได้ .....	81
ภาพที่ 4.29 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	85
ภาพที่ 4.30 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้างจำแนกตามเพศ .....	89
ภาพที่ 4.31 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้างจำแนกตามอายุ.....	89
ภาพที่ 4.32 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้างจำแนกตามสถานภาพ .....	90
ภาพที่ 4.33 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้างจำแนกตามการศึกษา .....	90
ภาพที่ 4.34 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้างจำแนกตามอาชีพ .....	91
ภาพที่ 4.35 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้างจำแนกตามรายได้.....	92
ภาพที่ 4.36 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม.....	96
ภาพที่ 4.37 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกตามเพศ .....	100
ภาพที่ 4.38 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกตามอายุ.....	100

## สารบัญญภาพ (ต่อ)

หน้า

ภาพที่ 4.39 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกตามสถานภาพ .....	101
ภาพที่ 4.40 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกตามการศึกษา .....	102
ภาพที่ 4.41 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกตามอาชีพ .....	103
ภาพที่ 4.42 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกตามรายได้.....	104
ภาพที่ 4.43 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข .....	108
ภาพที่ 4.44 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขจำแนกตามเพศ .....	112
ภาพที่ 4.45 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขจำแนกตามอายุ .....	112
ภาพที่ 4.46 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขจำแนกตามสถานภาพ .....	113
ภาพที่ 4.47 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกตามการศึกษา .....	114
ภาพที่ 4.48 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกตามอาชีพ .....	115
ภาพที่ 4.49 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกตามรายได้.....	116
ภาพที่ 4.50 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ .....	119
ภาพที่ 4.51 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ.....	119
ภาพที่ 4.52 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามวันที่รับบริการ .....	120
ภาพที่ 4.53 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามเวลาที่รับบริการ.....	120
ภาพที่ 4.54 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามระยะเวลาที่รับบริการ .....	121
ภาพที่ 4.55 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามเพศ .....	125
ภาพที่ 4.56 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามอายุ.....	126
ภาพที่ 4.57 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามสถานภาพ .....	126
ภาพที่ 4.58 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามการศึกษา.....	127
ภาพที่ 4.59 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามอาชีพ .....	128

## สารบัญภาพ (ต่อ)

หน้า

ภาพที่ 4.60 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายได้ .....	129
---	-----

# บทที่ 1

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” การประเมินผลเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่ทำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน โดยในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยว่าจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัด เป็นหน่วยงานสำรวจที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน อย่างน้อย 4 งาน ซึ่งปัจจัยสำคัญในการบริการ คือ บุคลากรผู้ให้บริการ ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงให้ความสำคัญกับการบริหารงานบุคคล อันจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพตามไปด้วย

ดังนั้นการบริการต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐาน อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี ประชาชนเกิดความพึงพอใจ เป็นการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงาน ผู้รับบริการได้รับการบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลา เสมอภาค และมีความเป็นธรรม ได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของทุกคน เทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง นับว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งที่อยู่บนหลักการกระจายอำนาจทางการปกครองและมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจและสังคม การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ ทั้งนี้การทำหน้าที่ดังกล่าวจะต้องยึดถือแนวทางการบริหารจัดการที่ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อการตอบสนองให้กลุ่มเป้าหมายได้รับความพึงพอใจสูงสุด แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและการวางแผนกลยุทธ์ในการบริหารงาน และเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่อาจมีอยู่ต่อไป

ดังนั้น มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง จึงสนใจที่จะดำเนินการวิจัยในเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” เพื่อนำผลการวิจัยไปพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีการบริการประชาชนที่ดีขึ้นพึงพอใจมากขึ้นและ

มีแนวทางในการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งทั้งหมดจะนำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่น ภูมิภาค และประเทศชาติสืบต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จากเทศบาลนครตรัง

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ประชากร

ผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่

- 1) ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเคยมารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2) เจ้าหน้าที่ของรัฐ (ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)
- 3) หน่วยงานภาครัฐที่มาขอรับบริการ
- 4) หน่วยงานเอกชนที่มาขอรับบริการ

### 2. กลุ่มตัวอย่าง

ในการสำรวจครั้งนี้จะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ใช้แผนการเลือกตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยคำนวณขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 90 ความผิดพลาดไม่เกิน 10 โดยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่าง  $n = 1 / [(4e^2 / Z^2) + (1 / N)]$  (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2555) ได้ขนาดตัวอย่างซึ่งประกอบด้วย

ผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่

- 1) ประชาชนที่เคยมารับบริการ และ/หรือ
- 2) หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน และ/หรือ
- 3) เจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

## การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแล้ว จะนำข้อมูลที่ได้อมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการใช้แผนภูมิแสดง

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถนำผลการวิจัยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องและเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการให้บริการแก่ประชาชน

## บทที่ 2

### วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากเทศบาลนครตรัง ประจำปีงบประมาณ 2561 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสาร ดังนี้

1. แนวคิดการจัดบริการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ
2. แนวคิดการจัดบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่น
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดการจัดบริการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ

**แนวคิดการร่วมกันผลิต (Co-production)** (อรุณี สันฐิติวณิชย์, 2557)

แนวคิด Co-production ก่อตัวขึ้นที่สหรัฐอเมริกาในปลาย ค.ศ. 1960 เพื่อจัดการกับการขาดงบประมาณของท้องถิ่น และการคาดหวังบริการสาธารณะที่มีคุณภาพมากขึ้นของพลเมือง ส่งผลให้อาสาสมัครพลเมืองหรือองค์การชุมชน (voluntary and community organizations) เข้ามามีบทบาทในการจัดบริการภาครัฐให้มีประสิทธิผลมากขึ้น (Pestoff, Osborne and Brandsen, 2006; Needham, 2007) หลังจากนั้นแนวคิดดังกล่าวถูกขยายและพัฒนาเรื่อยมาในสหราชอาณาจักร โดยรัฐบาลพรรคแรงงาน (Labour government) ได้นำแนวคิด co-production มาเป็นแนวทางในการปฏิรูประบบราชการ (Public service reform) ตั้งแต่ ค.ศ. 1997 เป็นต้นมา (Needham, 2007)

Tony Bovaird (2007: 847) นิยาม Co-production ในมุมมองของการกำหนดนโยบายและการจัดบริการสาธารณะว่า Co-production คือ การจัดบริการต่าง ๆ ที่มีความสม่ำเสมอ เป็นความสัมพันธ์ระยะยาวระหว่างผู้ให้บริการที่มีความเป็นวิชาชีพ และผู้รับบริการหรือสมาชิกอื่น ๆ ในชุมชน ที่เป็นผู้ให้ทรัพยากรที่สำคัญในการบริการนั้น

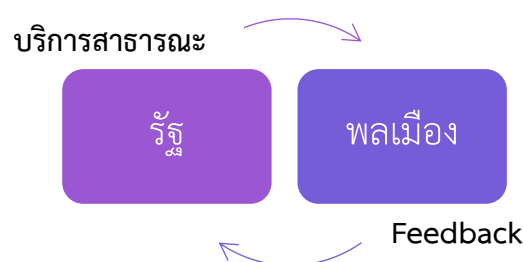
Jeffrey L. Brudney and Robert E. England (1983: 59) ได้ให้ความหมายของ Co-production ตามกรอบของนโยบายสาธารณะว่า หมายถึงการผสมอย่างเข้มข้นของกิจกรรมที่ตัวแทนภาครัฐและพลเมืองร่วมกันจัดบริการสาธารณะขึ้น ซึ่งการมีส่วนเกี่ยวข้องดังกล่าวประกอบด้วยการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐ ซึ่งเป็นกระบวนการจัดบริการสาธารณะแบบปกติบนฐานของวิชาชีพ และการผลิตของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคบริการสาธารณะนั้นด้วยความสมัครใจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อขยายคุณภาพหรือปริมาณของการบริการภาครัฐนั้น

Alford (1998 อ้างใน Needham, 2007: 221) นิยาม Co-production ว่าเป็นการมีส่วนเกี่ยวข้องของพลเมือง ผู้ใช้บริการ ผู้บริโภค อาสาสมัคร และหรือหน่วยงานระดับชุมชน ในการผลิตบริการสาธารณะ และได้ประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นด้วย

จากนิยาม Co-production ข้างต้น สรุปลักษณะสำคัญของ Co-production ได้ว่า Co-production เป็นกิจกรรมที่พลเมืองในฐานะผู้รับบริการสาธารณะ มีความสมัครใจเข้าไปมีส่วนในการจัดทำพร้อมกับได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้น ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระยะยาว โดยหวังให้บริการสาธารณะนั้นมีประสิทธิผลมากขึ้นกว่าการจัดการบริการโดยภาครัฐเพียงลำพัง

ทั้งนี้ Co-production ต้องอยู่บนฐานของความสัมพันธ์ที่เท่ากัน (mutual relation) ระหว่างผู้จัดบริการหรือเจ้าหน้าที่รัฐ และผู้ให้บริการหรือชุมชน และทั้งสองฝ่ายจะต้องไว้วางใจซึ่งกันและกัน พร้อมกับการร่วมรับความเสี่ยงจากการจัดบริการร่วมกันด้วย (Bovaird, 2007: 856) ซึ่งลักษณะความสัมพันธ์ดังกล่าวช่วยสนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วมอย่างเสมอภาค (Equal participation) ตามระบบการปกครองแบบประชาธิปไตย ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของ Co-production เนื่องจากการมาร่วมกันผลิตบริการสาธารณะของพลเมืองและตัวแทนภาครัฐนั้นจะต้องมีการแบ่งปัน (Sharing) อำนาจ ทรัพยากร และความรับผิดชอบร่วมกัน และการผลิตบริการสาธารณะจะมีประสิทธิผลสูงสุดเมื่อทุกคนสามารถมีส่วนร่วมได้ (Boyle and Harris, 2009: 11, 17) ซึ่งแตกต่างจากประสิทธิผลของการบริการจัดการแบบเครือข่าย (Network Management) ที่ยิ่งตัวแสดงหรือผู้ที่มีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบายยิ่งมีน้อยเท่าไรจะยิ่งส่งผลดี เพราะสามารถบริหารจัดการได้ง่าย (Adam and Kriesi, 2007)

ในระบบการจัดการบริการสาธารณะแบบทั่วไปนั้นความสัมพันธ์ระหว่างรัฐและประชาชนมีลักษณะเป็นสองฝ่ายชัดเจน คือ รัฐในฐานะผู้จัดบริการสาธารณะหรือผู้ผลิตและประชาชนในฐานะผู้รับบริการสาธารณะหรือผู้บริโภค (Brudney and England, 1983: 60) ซึ่งการปรับปรุงการจัดการบริการสาธารณะจะเกิดขึ้นเมื่อประชาชนส่งผลย้อนกลับ (feedback) ไปยังรัฐหรือตัวแทนของรัฐหลังจากได้รับบริการสาธารณะนั้นแล้ว

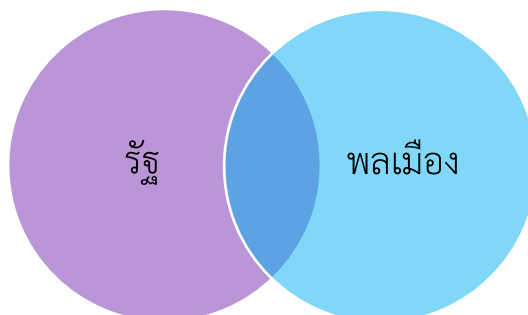


ภาพที่ 2.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดบริการสาธารณะ (รัฐ) และผู้รับบริการสาธารณะ (พลเมือง) ในความสัมพันธ์แบบทั่วไป

ขณะที่ระบบการจัดการบริการสาธารณะแบบ Co-production นั้น เป็นระบบที่รัฐและประชาชนร่วมกันผลิตหรือจัดบริการสาธารณะ ทำให้ผลย้อนกลับ (feedback) เกี่ยวกับการจัดบริการนั้นเกิดขึ้นภายในกระบวนการจัดการบริการสาธารณะ (internal feedback) ส่งผลให้เกิดการปรับปรุง



การจัดบริการระหว่างกระบวนการได้ ทำให้บริการสาธารณะที่ออกมาในฐานะผลผลิตของระบบ มีประสิทธิภาพมากกว่าระบบทั่วไป (Brudney and England, 1983: 61-62; Whitaker, 1980: 245; Bovaird, 2007: 856) กล่าวคือ Co-production ช่วยจัดการกับปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการจัดบริการ สาธารณะที่ไม่ประสบผลสำเร็จได้ (Needham, 2007: 222)



ภาพที่ 2.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดบริการสาธารณะ (รัฐ) และผู้รับบริการสาธารณะ (พลเมือง) ในความสัมพันธ์ Co-production

จากความสัมพันธ์ข้างต้น ย่อมแสดงให้เห็นว่าในการ Co-production นั้น ตัวแทนรัฐ อย่างข้าราชการ โดยเฉพาะข้าราชการระดับท้องถิ่นจะต้องปรับเปลี่ยนทัศนคติและทักษะในการ จัดบริการสาธารณะ โดยจะต้องปรับบทบาทมาเป็นผู้อำนวยความสะดวกหรือผู้ให้ความช่วยเหลือ และต้องไม่มองว่าผู้รับบริการที่มาร่วมการจัดบริการสาธารณะเป็นผู้ป่วย หรือลูกค้า หรือผู้รับอีกต่อไป (Boyle and Harris, 2009: 17) ซึ่งจะทำให้วิชารัฐประศาสนศาสตร์ และรัฐศาสตร์จะต้องหันมา ให้ความสนใจกับข้าราชการระดับล่าง (low-paid frontline officials) และรูปแบบการจัดบริการ สาธารณะระดับท้องถิ่น (local public services) มากยิ่งขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ (Needham, 2007: 223; Brudney and England, 1983: 59, 64)

นอกจากจะปรับบทบาทภาครัฐแล้ว Co-production ยังปรับวิธีคิดและบทบาทของพลเมือง ด้วย เพราะการร่วมกันผลิตนั้นจะช่วยให้เกิดทางเลือกในการจัดบริการสาธารณะที่หลากหลายมากขึ้น ซึ่งพลเมืองในฐานะผู้ร่วมผลิตจะร่วมคิดและรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะนั้นให้ประสบความสำเร็จ ทำให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาการจัดบริการสาธารณะในระยะยาว รวมถึงการมอง ในเชิงป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนทั้งด้านการพัฒนา ความเป็นพลเมืองที่รับผิดชอบ และพัฒนาการจัดบริการสาธารณะด้วย (Boyle and Harris, 2009: 17; Needham, 2007: 223; Meijer, 2011: 600)

## แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน (อรทัย ก๊กผล, 2552) อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (นราธิป ศรีราม, 2557)

### การจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุนและเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2542) โดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณะสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการท้องถิ่นสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้ายคือ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น (กรมส่งเสริมปกครองส่วนท้องถิ่น, 2550)

### วัตถุประสงค์ในการบริการสาธารณะ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554) กล่าวว่า การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ฝ่ายปกครองทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์สาธารณะ ซึ่งประกอบด้วยเงื่อนไข 2 ประการ คือ

1. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลในกฎหมายมหาชน ซึ่งการที่นิติบุคคลในกฎหมายมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมที่เป็นบริการสาธารณะนั้นด้วยตนเอง อันได้แก่กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน

หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ และหมายความรวมถึงกรณีนิติบุคคลในกฎหมายมหาชนมอบกิจการของตนบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทน แต่องค์กรที่มอบยังคงควบคุม/กำกับดูแลให้การดำเนินกิจกรรมนั้นอยู่ในสภาพเดียวกับที่องค์กรผู้มอบเป็นผู้ดำเนินการเอง (นิติบุคคลตามกฎหมายมหาชน หมายถึง นิติบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะได้แก่ รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน และวิสาหกิจมหาชน)

2. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

### หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ

หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ ประกอบด้วย (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2554, หน้า 85-96)

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้เนื่องจากการที่ภาครัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น ภาครัฐมิได้มุ่งหมายจะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้นหากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การบริการสาธารณะที่ตื้นนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่รักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย

4. หลักความเป็นกลางของบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองในทุกระดับที่เกี่ยวข้องจะเลือกปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับบริการสาธารณะไม่ได้

5. หลักการให้เปล่าของบริการสาธารณะ มีเพียงบริการสาธารณะทางปกครองที่จัดตั้งโดยผลของกฎหมายเท่านั้น ที่จัดทำขึ้นโดยไม่เรียกค่าตอบแทนจากผู้ใช้บริการ

6. หลักความโปร่งใสของบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองหรือหน่วยงานที่จัดทำบริการสาธารณะไม่ว่าเป็นการจัดทำบริการสาธารณะประเภทใดจำเป็นต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบได้ โดยถือปฏิบัติในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่

7. หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน การให้บริการสาธารณะของภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใดนั้น ผู้ให้คำตอบได้ดีที่สุด คือ ประชาชนผู้รับบริการ กระบวนการซึ่งประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทรรศนะและเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน รวมทั้งมีการนำความคิดเห็นดังกล่าวไปประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายและการตัดสินใจของรัฐ ประกอบด้วย การให้ข้อมูลต่อผู้เกี่ยวข้องการเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชน การวางแผนร่วมกัน และการพัฒนาศักยภาพของประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมได้

### แนวคิดการจัดบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่น

วุฒิสาร ตันไชย (2547, หน้า 11) บทบาทของรัฐในการจัดบริการสาธารณะในระดับจังหวัดและอำเภอ ได้แบ่งแยกบริการสาธารณะระดับชาติและบริการสาธารณะระดับท้องถิ่นโดยยึดหลักเกณฑ์ที่เกิดจากแนวคิดและหลักการทางวิชาการเพื่อแบ่งแยกบริการสาธารณะโดยอาศัยหลักผลประโยชน์มหาชน หลักประสิทธิภาพในการจัดการ หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในการจัดบริการ หลักความสามารถของท้องถิ่น หลักการกำหนดระดับของหน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด หลักการกำหนดขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในการจัดการ หลักการจำแนกหน่วยกำหนดนโยบายและหน่วยจัดบริการออกจากกัน หลักการกำหนดหน้าที่จัดบริการสาธารณะตามขนาดของกิจการบริการสาธารณะ และหลักการแบ่งตามประเภทขององค์การในการเป็นผู้จัดบริการสาธารณะ

สำหรับหลักการแบ่งตามประเภทขององค์การเป็นผู้จัดบริการสาธารณะ ดังนี้

1. บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจรัฐ เป็นบริการสาธารณะที่มีความสำคัญต่อความเป็นเอกภาพของรัฐ ซึ่งพิจารณาจากลักษณะสำคัญสองประการ ได้แก่

1.1 เป็นภารกิจที่ประชาชนทั้งประเทศมีส่วนได้เสียเหมือนกัน จึงต้องอาศัยองค์กรกลางเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้สอดคล้องกันทั่วประเทศ

1.2 เป็นภารกิจที่รัฐสามารถจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า ซึ่งเป็นภารกิจขั้นพื้นฐานของรัฐ เช่น ภารกิจด้านการป้องกันประเทศ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในการรักษาความมั่นคงหรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ และการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

2. บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มักเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นโดยเฉพาะ และเป็นไปเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นที่เกี่ยวกับสวัสดิการของประชาชนในท้องถิ่นโดยตรง หรือเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม และการอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น

3. การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปขององค์กรร่วมในการจัดบริการสาธารณะนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถโอนอำนาจหน้าที่บางอย่างของตนให้แก่องค์กรร่วมดำเนินการได้ เช่น การจัดตั้งบริษัทจำกัดของท้องถิ่นต่าง ๆ

4. บริการสาธารณะที่รัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกันดูแล เนื่องจากมีบริการสาธารณะบางประเภทเป็นเรื่องที่กระทบต่อผลประโยชน์ส่วนรวมทั้งระดับชาติและระดับท้องถิ่น โดยไม่อาจแยกประโยชน์ของมหาชนทั้งสองให้ออกจากกันได้เด็ดขาด การจัดบริการสาธารณะที่รัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกันดูแล

#### การจัดบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่น

การบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น (Les Services Publics Locaux) ได้แก่ บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ที่จะดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Les Collectivités Locales) บริการสาธารณะที่ดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีอยู่ด้วยกัน 2 ประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติซึ่งมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำกับบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่แท้ ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 3 ระดับ อันได้แก่ บริการสาธารณะระดับเทศบาล (Les Services Publics Communaux) บริการสาธารณะระดับจังหวัด (Les Services Publics Départementaux) และบริการสาธารณะระดับภาค (Les Services Publics Régionaux) โดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่ และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ บริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่แท้ ๆ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ สามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ (โกวิท พวงงาม, 2550)

1. บริการสาธารณะทางด้านสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ
2. บริการสาธารณะทางด้านงานสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม
3. บริการสาธารณะทางการศึกษา และวัฒนธรรม
4. บริการสาธารณะทางด้านงานให้บริการ

#### แนวทางการปรับปรุงการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ

การปรับปรุงบทบาทภารกิจ และขนาดของหน่วยงานของรัฐการปรับปรุงระบบการทำงานด้วยวิธีต่าง ๆ ดังนี้ (ค่านวณ เลาไพบูลย์กิจเจริญ, 2555)

1. ปรับปรุงการทำงานให้ง่าย
2. การรื้อปรับระบบงานที่ซ้ำซ้อน ยุ่งยาก
3. กำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอน ระยะเวลา เอกสารประกอบค่าธรรมเนียม วิธีดำเนินการให้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร
4. ปรับปรุงการบริการให้เบ็ดเสร็จที่จุดเดียว
5. เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์การบริการ
6. มีระบบการประเมินผลแบบเปิดเผย
7. ให้องค์กรวิสาหกิจ หรือหน่วยงานที่ได้พัฒนาการให้บริการ

การปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานด้วยวิธีต่าง ๆ ดังนี้

1. จัดสถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อยเป็นสัดส่วน
2. จัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอ
3. จัดสถานที่นั่งรอรับบริการ
4. จัดสถานที่ให้บริการให้สะอาด
5. มีแผ่นป้ายบอกห้องรับบริการ
6. มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์
7. จัดภูมิทัศน์ให้สวยงาม
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยมีป้ายชื่อผู้ให้บริการติดที่เสื้อ

ปัจจัยกระบวนการบริหารและพัฒนาขั้นพื้นฐานบริการสาธารณะการตอบสนองต่อความจำเป็นพื้นฐานต่อประชาชน คือ เป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญที่ต้องจัดกระบวนการบริหารการพัฒนา โดยต้องจัดแบบแผนความสัมพันธ์ขององค์การแบบแผนทางการเมือง และเศรษฐกิจในระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ โดยการทำหน้าที่ในการวางแผนนโยบายใหม่ ๆ ด้วยวิธีการระดมความคิดเห็นจากสาธารณะเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วม ซึ่งเงื่อนไขแห่งความสำเร็จขององค์การคุณภาพขึ้นอยู่กับคุณภาพของผู้นำที่เข้ามาทำหน้าที่โยงวัฒนธรรม ระบบการวางแผน การใช้สารสนเทศการเรียนรู้ องค์การ โดยการเกื้อหนุนในระบบซึ่งกันและกัน (กฤษ เพิ่มทันจิตต์, 2546 อ้างถึงใน ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2546, หน้า 94)

การสร้างวิธีการในการวัดผลลัพธ์จากการบริการสาธารณะ โดยการประเมินผลจากการร่วมมือของผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนากลยุทธ์การทำงานใหม่ โดยสรุปว่าเป้าหมายการให้บริการสาธารณะ คือ (ค่านวณ เลาไพบุลย์กิจเจริญ, 2555)

1. การกำหนดทิศทางให้ชัดเจนด้วยการสร้างวิธีการวัดผลให้ทำตามที่กำหนดไว้
2. การให้คำแนะนำ ปรีกษาระหว่างการดำเนินการจะเป็นประโยชน์สูงสุด โดยให้ผู้ชำนาญการ สร้างประเด็นให้
3. เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น
4. การสร้างวิธีการวัดผล วิเคราะห์ผลเฉพาะงานที่ปฏิบัติ
5. การเปลี่ยนแปลงทางด้านคุณภาพ และมิติการให้บริการ

## แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

### ความหมายของการบริการ

การบริการ หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจสนองความต้องการแก่ลูกค้า ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถแบ่งการบริการได้ ไม่แน่นอน ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ, 2552)

การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible good) ของผู้ให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556) โดยองค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. กิจกรรมกระบวนการส่งมอบ (Delivery activity) หมายถึง การดำเนินการ หรือการกระทำใด ๆ ของหน่วยให้บริการ อันเป็นผลให้ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการ
2. สินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) หมายถึง การบริการ ซึ่งเกิดจากกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบ ซึ่งได้แก่ ค่าปรึกษา การรับประกัน เป็นต้น
3. ความต้องการของผู้รับบริการ (Customer need and want) หมายถึง ความจำเป็นและปรารถนาของผู้รับบริการที่คาดหวังว่าจะได้จากการบริการนั้น ๆ
4. ความพึงพอใจ (Customer satisfaction) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการ

### หลักการการให้บริการ

บดินทร์ธร บัวรอด (2559) อธิบายว่า จอห์น ดี มิลเล็ท แสดงทัศนะถึงค่านิยมในการให้บริการสาธารณะเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน อันมีสาระสำคัญประกอบไปด้วย

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมของการให้บริการภาครัฐที่ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกชนชั้นหรือกีดกัน การให้บริการประชาชนทุกคนจะมีความเป็นปัจเจกบุคคลภายใต้มาตรฐานของการให้บริการแบบเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีความตรงต่อเวลา อันเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ในทางตรงข้ามหากการบริการของภาครัฐไม่มีความตรงต่อเวลาก็คจะเป็นการยากที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้
3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีความเหมาะสมและเพียงพอกับจำนวนผู้ที่มารับบริการ (The Right Quantity at the Right Geographical Location) ซึ่งความเสมอภาคและบริการที่ตรงต่อเวลาจะไม่มีประโยชน์ถ้าหากจำนวนของการให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ส่งผลให้ประชาชนไม่พึงพอใจในระยะยาวได้

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดความพอใจของหน่วยงาน ให้บริการว่าจะหยุดบริการในช่วงใดก็ได้

5. การให้บริการแบบก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพหรือขีดความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

มณีรัตน์ แดงอ่อน (2551, หน้า 34) ได้นำเสนอหลักการในการพัฒนาการบริการเชิงรุกจากแนวคิดของซวงส์ ฉายะบุตร ดังนี้

#### 1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย

1.1 ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.3 ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้เห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

#### 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ

การพัฒนาการให้บริการให้มีความมีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น สามารถกระทำได้

##### 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีทักษะ มีความรู้ ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญและเชี่ยวชาญในงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการบริการให้น้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่สามารถเอื้ออำนวยให้กระบวนการให้บริการมีความคล่องตัวและสามารถบริการได้อย่างรวดเร็ว

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรของความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก นอกจากนี้การบริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการสมควรจะได้รับ และควรให้คำแนะนำด้วยความพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วยความเต็มใจ

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก เนื่องจากผู้รับบริการบางส่วนยังมีทัศนคติไม่ดีต่อการบริการของรัฐ ซึ่งอาจมองว่าการติดต่อขอรับบริการจากราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสาร การทำ



ความเข้าใจกัน หากเจ้าหน้าที่ให้บริการมีการปรับภาพลักษณ์ใหม่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และด้วยความเต็มใจ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และเปลี่ยนทัศนคติใหม่ให้ดีขึ้น ยอมรับฟังความคิดเห็น เหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้นและเต็มใจที่จะมารับบริการ นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีความสมบูรณ์ ส่งให้ผู้รับบริการมีความศรัทธาและเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น

5. ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นอีกเป้าหมายหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการในหน่วยงานราชการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อหรือรับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นการบริการที่เกิดจากความรู้สึกภายใน (Service Mind) ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและหน่วยงานราชการ อันจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่ดี การสื่อสารที่ดี และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรและตัวบุคลากร รวมถึงภาพลักษณ์ที่เป็นองค์กรรวมของหน่วยงานราชการทั้งระบบ

6. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

6.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

6.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามให้บริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรได้รับ การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร (Package Service) เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

อำนวยการ ตั้งเจริญชัย (2547, หน้า 35) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี และมีคุณภาพ ต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร ทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการ เกิดความเชื่อถือ

ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการให้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้า โดยมีหลักการพื้นฐานของการบริการประกอบด้วย

1. ทำให้ผู้รับบริการพอใจและไม่เกิดความเครียดในการมารับบริการ
2. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยงานบริการนานเกินไป
3. อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการเดือดร้อน
4. สร้างบรรยากาศของหน่วยงานบริการให้น่ารื่นรมย์
5. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคย รู้จักสถานที่ และขั้นตอนทางการบริการ
6. เตรียมความสะดวกให้พร้อม เช่น ที่ถ่ายเอกสาร รับแลกเงิน รับเงินในรูปบัตรเครดิต

เป็นต้น

ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องมีคุณลักษณะที่ดีดังนี้

1. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
2. พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
3. ทำตนเป็นคนสุภาพ สง่าผ่าเผย
4. ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก
5. หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
6. แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
7. หลีกเลี่ยงการโต้แย้ง ฉุนเฉียว ใส่อารมณ์ ต่อผู้มาขอรับบริการ
8. ยกให้ประชาชนเป็นผู้รับอยู่เสมอ
9. มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน
10. พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอ ทั้งบุคลิก การพูด และความรู้
11. หลีกเลี่ยงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี
12. แสดงให้ปรากฏชัดเจนว่ามีความสนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
13. ยกย่องผู้มาติดต่อขอรับบริการ

### ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ

ความสำคัญของคุณภาพเกี่ยวกับการให้บริการ สามารถพิจารณาได้ทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556)

1. เชิงคุณภาพ ความสำคัญในเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย

1.1 สร้างความพอใจและความจงรักภักดี การให้บริการอย่างมีคุณภาพย่อมทำให้ผู้ใช้บริการติดใจและรู้สึกพอใจต้องการมาใช้บริการในครั้งต่อไป ไม่ต้องการเปลี่ยนไปใช้บริการอื่นที่ไม่คุ้นเคยในที่สุดย่อมเกิดความจงรักภักดี ซึ่งความพอใจและความจงรักภักดีจากผู้ใช้บริการจะยกยอเต็มที่ในยุคที่มีบริการจากคู่แข่งให้เลือกมากมาย

- 1.2 การสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร มีผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพแล้ว

1.3 อิทธิพลต่อขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการ คุณภาพการให้บริการมีผลอย่างมาก  
 ในขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการและเป็นพื้นฐานการบอกถึงความคุ้มค่าคือคุณภาพการให้บริการ

#### 1.4 เป็นกลยุทธ์ถาวรแทนส่วนประสมทางการตลาด

ส่วนประสมทางการตลาด ไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่ายและ  
 การส่งเสริมการตลาดล้วนไม่คงทนอาจคิดกลยุทธ์ หรือพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดใหม่ ๆ  
 มาสู่ตลาด หลักฐานอันหนึ่งที่ชัดเจน คือ ผลิตภัณฑ์ในบริการธุรกิจหนึ่ง ๆ จะเหมือนกันหรือคล้ายกัน  
 มาก แต่สิ่งที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการมองเห็นความแตกต่างได้ คือ คุณภาพการให้บริการซึ่งเกิดขึ้น  
 จากพนักงานทุกคนที่มอบการบริการผ่านกระบวนการบริการที่มีประสิทธิภาพภายใต้การสนับสนุน  
 จากเทคโนโลยีที่ทันสมัยทำให้การบริการที่มีคุณภาพและได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน

### 2. เชิงปริมาณ

2.1 ลดค่าใช้จ่ายในการแก้ไขข้อผิดพลาด การที่ธุรกิจต้องมาตามแก้ไขข้อผิดพลาด  
 จากการบริการย่อมทำให้เสียค่าใช้จ่าย เสียเวลา เสียแรงงานพนักงานเจ้าหน้าที่ที่ต้องมาตามแก้ไขและ  
 การสูญเสียลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ดังนั้นการปรับปรุงธุรกิจเพื่อสร้างคุณภาพในการบริการย่อมช่วยลด  
 ค่าใช้จ่ายและเวลาในการแก้ไขข้อผิดพลาด ในที่สุดอาจจะเกิดขึ้นซ้ำได้ นอกจากนี้การหาลูกค้าใหม่  
 จะใช้เงินมากกว่าการรักษาลูกค้าเก่าเอาไว้และเพื่อเป็นการชดเชยลูกค้าที่สูญเสียไป

2.2 เพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดให้องค์กร เมื่อผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในบริการ  
 ที่จะได้รับแล้วว่าคุ้มค่าที่ตอบสนองความต้องการได้ย่อมทำให้ตัดสินใจได้ไม่ยาก การเพิ่มรายได้และ  
 ส่วนแบ่งตลาดและพอใจในบริการย่อมเป็นไปได้ไม่ยากนัก

#### การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

การพิจารณาคุณภาพการบริการ เป็นการพิจารณาคุณภาพ 5 ด้าน ด้วยกัน คือ (ศิริวรรณ  
 เสรีรัตน์ และ คณะ, 2552)

1. คุณภาพด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ อาคารและสถานที่ เป็นต้น
2. คุณภาพขององค์กรหรือหน่วยงานที่ให้บริการ เช่น บุคลากร ภาวลักษณะของหน่วยงาน  
 เป็นต้น
3. คุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รวมถึงการปฏิสัมพันธ์  
 ระหว่างผู้รับบริการด้วยกันเอง
4. คุณภาพด้านสารสนเทศ เช่น ข้อมูลและประเภทสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของ  
 ผู้ใช้บริการที่มีความทันสมัย เป็นต้น
5. คุณภาพด้านเทคโนโลยี เช่น การนำระบบออนไลน์มาใช้ในรูปแบบของธุรกรรม  
 อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเปิดบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นต้น

### เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ ดังนี้ (สมิต สัชฌุกร, 2546)

1. รูปรธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของการบริการดังกล่าวได้
2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึง ถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่าตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่
4. ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้น
5. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ท่าเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จึงเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ลูกค้าได้รับในการบริการกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการ ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับ

#### ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ สรุปลได้ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556)

1. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้จะต้องมีปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้
  - 1.1 ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการทำงาน ทำให้มีความรู้สึกน่าเชื่อถือ สร้างความมั่นใจ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้
  - 1.2 โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ความต้องการเช่นนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น
  - 1.3 ค่าจ้างหรือรายได้และโอกาสก้าวหน้ามักมีความสัมพันธ์กับเรื่องเงิน
  - 1.4 สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พอใจต่อการทำงาน

1.5 ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำ ถ้าตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการก็จะเกิดความพึงพอใจ

1.6 ผลประโยชน์ตอบแทน เช่น โบนัส เงินบำเหน็จบำนาญ วันหยุด เป็นต้น

1.7 ลักษณะทางสังคม การยอมรับของสังคมในงานที่ทำ

1.8 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทักษะ การศึกษา เป็นต้น

1.9 ค่าชมเชย ที่มีต่อการให้บริการ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานนั้นควรจะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ทักษะในการรับบริการ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นต้น

2.2 ความรวดเร็วในการบริการมีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ

2.3 การประชาสัมพันธ์ในการบริการ เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการและชี้แจงผลการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้มารับบริการ

2.4 ระบบการทำงานต้องมีกฎระเบียบและขั้นตอนที่ชัดเจน สม่่าเสมอในการให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการจะมีเหตุผลต่อการบริการนั้น

2.5 ความยุติธรรมเสมอภาคในการบริการ ผู้รับบริการขอให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมมิใช่เลือกปฏิบัติ

2.6 การปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ การพูดจาที่ดี การแนะนำในการบริการมีความสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการ

2.7 คุณภาพของการให้บริการนั้น ต้องมีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือของข้อมูลสำหรับให้บริการซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

### องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการ ในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ คือ (มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาธิราช, 2544 )

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ำที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ำในสิ่งที่ลูกค้ำต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่ามีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกรวดในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่อการให้บริการ การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ จะเห็นว่าความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น ก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้ามสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้ จึงสามารถแสดงเป็นภาพองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการได้ ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

#### แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ดำเนินการจะต้องคำนึงถึงทั้งในฐานะผู้ให้บริการ และจะต้องคาดคิดในฐานะของผู้รับบริการร่วมด้วย เพื่อที่จะสามารถส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้นได้ โดยสามารถกระทำผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้ (พิมล เมฆสวัสดิ์, 2550, หน้า 28)

1. ตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอผ่านการซักถามโดยตรง การสำรวจความคิดเห็น เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการ ที่รับบริการ หรือผู้ใช้มีต่อการให้บริการ ร่วมกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ปฏิบัติโดยตรง

ทั้งสองสิ่งจะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวัง และความพึงพอใจในการบริการที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ซึ่งผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดทิศทางและจุดยืนของหน่วยงานให้ชัดเจน นั่นคือ มีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยมีความสอดคล้องต่อแนวโน้มพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ และความพร้อมของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้มีคุณภาพ

3. การกำหนดยุทธศาสตร์การบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีการกำหนดฐานะของตนเองในการแข่งขันด้านการบริการ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย ศึกษาจุดแข็งจุดอ่อนของตนเอง จากนั้นจึงกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ร่วมกับการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อให้เกิดการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และสามารถเข้าถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้จำนวนมากได้

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคลากรให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการทุกคนมีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน รับผิดชอบต่อการสร้างสรรค์ ความเอาใจใส่ ความทุ่มเทในการทำงาน โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างเสริมคุณภาพในการให้บริการ

5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้ไปปฏิบัติ และประเมินผลผ่านการสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ มีการกำหนดเป้าหมายและเกณฑ์วัดที่ชัดเจนรวมถึงผลตอบแทนการปฏิบัติตามเป้าหมายเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการตามกลยุทธ์ที่วางไว้

### ปัจจัยที่สำคัญในการตัดสินใจเกี่ยวกับการกระบวนการบริการ

(ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2557) กล่าวว่า ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการออกแบบกระบวนการบริการ นักการตลาดบริการควรจะต้องคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

1. ระดับของการมีส่วนร่วมของลูกค้าในกระบวนการบริการกระบวนการบริการจะแตกต่างกันตามระดับการมีส่วนร่วมของลูกค้าที่แตกต่างกัน เช่น กระบวนการบริการในกรณีของลูกค้าต้องบริการตนเองจะแตกต่างจากกรณีที่มีพนักงานให้บริการลูกค้า เป็นต้น

2. สถานที่ที่ใช้ในการนำเสนอบริการสถานที่ที่ใช้ในการนำเสนอบริการ มีความสำคัญต่อการออกแบบกระบวนการบริการให้ลูกค้าในสถานที่เฉพาะของกิจการบริการต่าง ๆ เช่น โรงภาพยนตร์หรือร้านซักรีด เป็นต้น จะแตกต่างจากในกรณีที่กระบวนการบริการลูกค้าของสถานที่ลูกค้าเอง เช่น กรณีของการบริการกำจัดปลวก เป็นต้น

3. ประเภทของการบริการ บุคคลหรือใช้เครื่องมือเป็นหลักในการบริการ การออกแบบกระบวนการจะต้องพิจารณาว่าบริการนั้นใช้บุคคลเป็นหลัก เช่น บริการที่ปรึกษาด้านการจัดการธุรกิจ เป็นต้น หรือว่าใช้เครื่องมือเป็นหลัก เช่น บริการจากเครื่องฝากถอนเงินสดอัตโนมัติ เป็นต้น

4. ระดับของการติดต่อกันระหว่างพนักงานและลูกค้ามากหรือน้อยนั้น มีผลกระทบต่อรูปแบบของกระบวนการ กล่าวคือ ในกรณีที่มีระดับของการติดต่อกันน้อย เช่น การจองตั๋วภาพยนตร์ทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น จะมีกระบวนการที่แตกต่างกับกรณีที่มีระดับของการติดต่อกันมาก เช่น การเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล เป็นต้น

5. ระดับของความเป็นมาตรฐานในการกำหนดรูปแบบที่เหมาะสมของกระบวนการควรพิจารณาว่าการนำเสนอบริการนั้นมีรูปแบบเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหมดทุกครั้ง เพื่อการควบคุมคุณภาพและลดต้นทุนในการดำเนินการ หรือว่าอาจมีการนำเสนอบริการในลักษณะที่แตกต่างจากมาตรฐานได้ เพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละกลุ่ม

6. ระดับความซับซ้อนของบริการจะเกี่ยวข้องกับจำนวนของลำดับขั้นตอนหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ กระบวนการของการให้บริการที่มีความซับซ้อนมาก เช่น บริการรับจัดงานแต่งงาน ซึ่งแตกต่างจากกระบวนการของการให้บริการที่มีความซับซ้อนน้อย เช่น บริการถ่ายเอกสาร เป็นต้น

#### **ด้านสภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพของการบริการ**

(ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556) ให้ความหมายว่า สภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพ หมายถึง อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ การตกแต่งลิโอบบี้ ลานจอดรถ สวน ห้องน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้เป็นเครื่องหมายแทนคุณภาพของการให้บริการ กล่าวคือ ลูกค้าจะอาศัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกใช้บริการ ดังนั้นสิ่งแวดล้อมทางกายภาพยิ่งดูหรูหราและสวยงามเพียงใดบริการน่าจะมีคุณภาพตามด้วยและอยากที่จะเข้าไปใช้บริการ

(ธีรกิติ นวรัตน์ ณ ออยุธยา, 2557) ให้ความหมายว่า สภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพ หมายถึง สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวกับการให้บริการ สถานที่ที่ลูกค้าและกิจการมีปฏิสัมพันธ์กันและองค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งทำหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวกหรือสื่อสารบริการนั้น

สรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพ หมายถึง สิ่งที่เป็นรูปธรรมต่าง ๆ ที่สามารถมองเห็นหรือรับรู้ได้และใช้เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงคุณภาพของบริการ ประกอบด้วย อาคารสำหรับบริการ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็มเคาน์เตอร์ให้บริการ การตกแต่งสถานที่ ลิโอบบี้ ลานจอดรถ สวน ห้องน้ำ การตกแต่งป้าย ประชาสัมพันธ์



### หน้าที่ของลักษณะทางกายภาพของการบริการ

ซูติรัตน์ เจริญสุข (2546 : 149) กล่าวว่า ธุรกิจบริการมีการใช้หลักฐานทางวัตถุหรือลักษณะทางกายภาพของการบริการเป็นส่วนหนึ่งของส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยมีบทบาทหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. เป็นสื่อที่ใช้เรียกร้องความสนใจ จูงใจกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและทำให้บริษัทแตกต่างจากคู่แข่ง เช่น การออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายใน เป็นต้น
2. เป็นสื่อในการสร้างข่าวสาร เพื่อติดต่อสื่อสารไปยังลูกค้ากลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับลักษณะเด่นและระดับคุณภาพของการบริการ เช่น สัญลักษณ์ของบริษัท การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและก้าวหน้าของบริษัท เป็นต้น
3. เป็นสื่อที่ก่อให้เกิดผลในทางที่ดีขึ้น กระตุ้นให้ลูกค้ามีความต้องการอยากใช้บริการของบริษัทเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากผลิตภัณฑ์บริการเป็นสิ่งที่ไม่เห็น ลูกค้าจะสัมผัสถึงระดับคุณภาพของการบริการก่อนการซื้อได้ยาก ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าที่มีตัวตน ฉะนั้นการสร้างลักษณะทางกายภาพของการบริการจึงเป็นสิ่งจำเป็น

ดังนั้น ลักษณะทางกายภาพของการบริการ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือ และอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ การตกแต่งสถานที่ ล็อบบี้ ลานจอดรถ สวน ห้องน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้เป็นเครื่องหมายแทนคุณภาพของการให้บริการ กล่าวคือ ลูกค้าจะอาศัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกใช้บริการ ดังนั้นสิ่งแวดล้อมทางกายภาพยิ่งดูหรูหราและสวยงามเพียงใด บริการน่าจะมีคุณภาพตามด้วยและอยากที่จะเข้าไปใช้บริการ

โดยในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้นำแนวคิดเรื่อง ส่วนประสมทางการตลาดบริการมาประยุกต์ใช้ โดยได้นำมาเปรียบเทียบกับบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายบริการ ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อช่องทางการให้บริการ
2. ด้านกระบวนการบริการ ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ
3. ด้านบุคลากรบริการ ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพ ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวก

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรุณี เชาวนัสสุขุม และดวงตา สราญรัมย์ (2559) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 งาน เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า งานที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 งานบริการเชิงรุก ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน

ฉลอง ชัยสว่าง (2560) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุด พบว่า ด้านทะเบียนราษฎร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการแก้ปัญหาสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านสวนสาธารณะ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านความสะอาด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนที่มีเพศ รายได้ต่อเดือน อาชีพ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ไม่แตกต่างกัน

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา (2559) ทำการศึกษาเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดฉะเชิงเทรา ” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมืองจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 65.3 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจให้บริการทั้ง 5 ด้าน โดยด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจจำนวนมากที่สุดคือ ด้านการจัดเก็บภาษี คิดเป็นร้อยละ 70.2 ด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 67.6 ด้านการ

บริการสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 64.3 ด้านการบริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ คิดเป็นร้อยละ 62.8 ภารกิจและด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจจำนวนน้อยที่สุด คือ ด้านการพิจารณาเรื่องปัญหาและความต้องการของประชาชนและสมาชิกสภาท้องถิ่น คิดเป็นร้อยละ 61.8

ราเชนทร์ นพณ์รัฐวงศกร รวิวงศ์ศรีทองรุ่ง และวิเชียร วิทย์อุดม (2560) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการรับเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 65-75 ปี มีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือเทียบเท่า มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 6,000 บาท ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $x = 4.19$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอันดับที่หนึ่งคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อันดับที่สองคือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี 2) แนวทางในการเสริมสร้างและพัฒนาการให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ควรมีการประสานงานกับพนักงานให้มีการลดกระบวนการขั้นตอนในการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพให้รวดเร็ว เพราะยังมีขั้นตอนในการให้บริการที่นานเกินไปและกระบวนการสั่งงานยังไม่รวบรัดเท่าที่ควร

สุธรรม ขนบน้ำ (2561) ทำการศึกษาเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องพัฒนาด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง นั่นคือ (1) พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และจิตบริการเพิ่มขึ้น (2) ลดขั้นตอนการให้บริการ บริการหลากหลายช่องทาง พัฒนาความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ (3) ติดตามและประเมินงาน/โครงการต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูล/ปัญหาไปปรับปรุงพัฒนางาน/โครงการต่างๆ และ (4) ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการโครงการพัฒนาต่าง ๆ และควรจัดทำโครงการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนให้มากขึ้น

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากเทศบาลนครตรัง ประจำปีงบประมาณ 2561 ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน คือ การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติที่ใช้ในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ประกอบด้วย ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง ซึ่งพักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครตรัง เจ้าหน้าที่ของรัฐ (ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของเทศบาลนครตรัง) และหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่มารับบริการซึ่งมีสถานที่ตั้งอยู่ภายในเขตเทศบาลนครตรัง จำนวนทั้งสิ้น 3,898 คน

#### กลุ่มตัวอย่างและขนาดตัวอย่าง

**กลุ่มตัวอย่าง** การสำรวจครั้งนี้จะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้แผนการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

**ขนาดตัวอย่าง** คำนวณขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 90 ความผิดพลาดไม่เกิน 10 โดยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่าง

$$n = \frac{1}{\left(\frac{4e^2}{Z^2}\right) + \left(\frac{1}{N}\right)}$$

- โดยกำหนดให้
- $n$  = จำนวนหรือขนาดตัวอย่างที่จะได้จากการคำนวณ
  - $e$  = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ผู้วิจัยสามารถที่จะยอมรับได้ในการสรุปผล  
ในที่นี้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 10 ดังนั้นค่า  $e = 0.10$
  - $Z$  = ค่าที่ได้จากการเปิดตารางสถิติ  $Z$  โดยอาศัยค่าพื้นที่  $\alpha/2$   
ซึ่งได้จากค่าระดับความเชื่อมั่น  $(1 - \alpha)$  ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยได้กำหนดค่าความเชื่อมั่น = 90 จะได้ค่า  $Z = 1.65$
  - $N$  = จำนวนประชากร

โดยคำนวณจากจำนวนประชากรที่ใช้บริการแยกตามงานบริการทั้ง 5 งาน ซึ่งมีจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 3,898 คน ได้แผนการเก็บขนาดตัวอย่างประมาณ 500 ตัวอย่าง ประกอบด้วย

1. ประชาชน และ/หรือ
2. หัวหน้าหน่วยงานราชการ/เอกชน และ/หรือ
3. เจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของเทศบาลนครตรัง

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์แบบเลือกตอบ (Check List) และแบบปลายเปิด (Open End) คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการจากเทศบาลนครตรัง ได้แก่ งานที่ขอรับบริการ ประเภทของผู้ใช้บริการ ช่องทางการขอรับบริการ วันที่และเวลาใช้บริการสูงสุด และเวลารอรับบริการสูงสุด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สถานที่ทำงาน/ที่พักอาศัย เพศ ช่วงอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพหลัก และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครตรัง โดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) การประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ แบ่งประเด็นสำคัญที่ ประกาศ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. เรื่องมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่นลูกจ้าง และพนักงานจ้างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2558 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

### การทดสอบเครื่องมือ

เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรงผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้อาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิ พิจารณาตรวจสอบเนื้อหาและโครงสร้างของแบบสอบถามและได้นำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ไปทดสอบ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะประชากรคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างจริงและหาข้อบกพร่องนำมาแก้ไขปรับปรุงแล้วจึงนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม และนำข้อมูลที่ได้ไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยใช้โปรแกรมทดสอบสถิติสำเร็จรูป โดยในส่วนของแบบสอบถามของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.910 และแบบสอบถามความคิดเห็นต่อการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.941

## วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้บุคลากรที่ผ่านการอบรมและมีประสบการณ์ในการเก็บข้อมูลซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบเองได้ และในกรณีที่ไม่สามารถตอบแบบสอบถามเองได้จะทำการสัมภาษณ์โดยจัดเก็บข้อมูล ณ จุดบริการของหน่วยบริการจากที่พักอาศัยและจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน โดยการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

สรุปจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ตารางสรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

งานบริการ	ประชากร	แผนการเก็บ	เก็บจริง
ด้านทะเบียน	1,000	91	100
ด้านรายได้และภาษี	1,000	91	100
ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	552	85	100
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	691	88	101
ด้านสาธารณสุข	655	87	99
<b>รวม</b>	<b>3,898</b>	<b>442</b>	<b>500</b>

## การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้ดำเนินการวิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ การอธิบายลักษณะทั่ว ๆ ไปของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ในรูปของค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

เครื่องมือทางสถิติที่นำมาใช้ ได้แก่ มาตรฐานวัดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบคำถามแบบให้คะแนนตามน้ำหนักของความคิดเห็นที่ตรงกับประสบการณ์จริงของผู้ตอบ ซึ่งมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนและแปลความหมายดังนี้

### ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สำหรับส่วนที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าความพึงพอใจคิดเทียบคะแนนดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

เมื่อกำหนดค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าที่คำนวณได้นั้นมาเทียบเกณฑ์ที่กำหนดไว้โดยถืออัตราการแปลงผลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

การคำนวณร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คำนวณโดยใช้สูตร

$$\text{ร้อยละของระดับความพึงพอใจ} = \bar{X}/5 \times 100$$

โดยกำหนดให้  $\bar{X}$  = ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากเทศบาลนครตรัง ประจำปีงบประมาณ 2561 ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 500 คน สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแสดงเป็นตาราง แผนภูมิ และคำอธิบาย แบ่งเป็น 3 ส่วน ตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการจากเทศบาลนครตรัง ได้แก่ งานที่ขอรับบริการ ประเภทของผู้ใช้บริการ ช่องทางการขอรับบริการ วันที่และเวลามาใช้บริการ และเวลารอรับบริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สถานที่ทำงาน/ที่พักอาศัย เพศ ช่วงอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพหลัก และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครตรัง โดยแต่ละงานประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแสดงผล มีดังนี้

SD หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

$\bar{x}$  หมายถึง ค่าเฉลี่ย

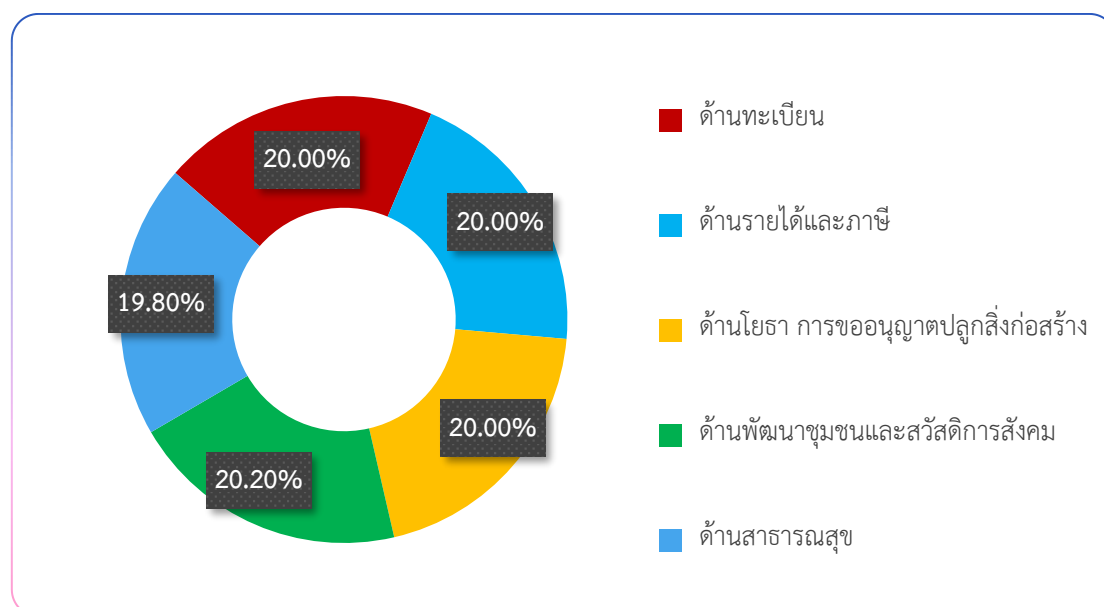


## ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการ

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ

งานบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านทะเบียน	100	20.00
ด้านรายได้และภาษี	100	20.00
ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	100	20.00
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	101	20.20
ด้านสาธารณสุข	99	19.80
<b>รวม</b>	<b>500</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.1 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีจำนวนมากที่สุด โดยมีผู้เคยใช้บริการ มีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 20.20 รองลงมา คือ ด้านทะเบียน / ด้านรายได้และภาษี / ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีจำนวนด้านละ 100 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 20.20 ของแต่ละด้าน และด้านสาธารณสุข มีจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 19.80

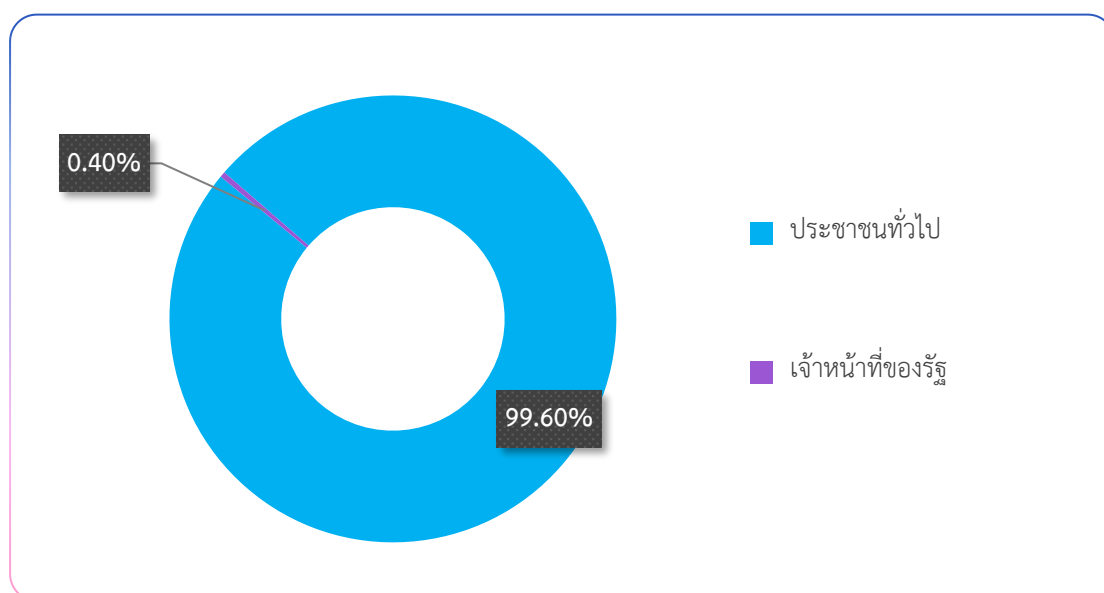


ภาพที่ 4.1 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

ประเภทผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ประชาชนทั่วไป	498	99.60
เจ้าหน้าที่ของรัฐ	2	0.40
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
<b>รวม</b>	<b>500</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.2 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป มีจำนวน 498 คน คิดเป็นร้อยละ 99.60 และเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.40 แสดงดังแผนภูมิ

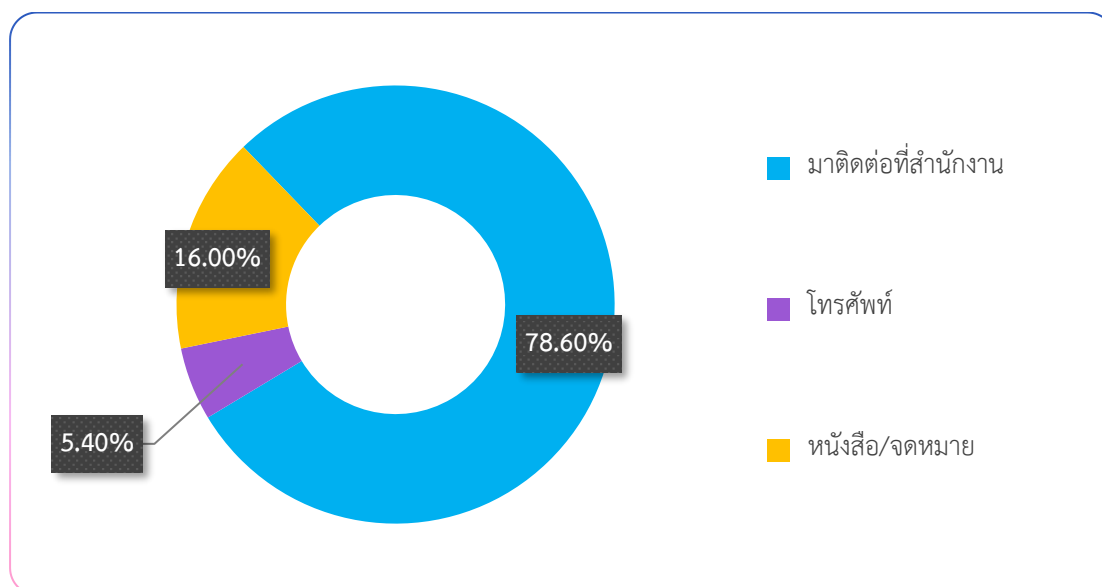


ภาพที่ 4.2 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ

ช่องทางการขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
มาติดต่อที่สำนักงาน	393	78.60
โทรศัพท์	27	5.40
หนังสือ/จดหมาย	80	16.00
ช่องทางอื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>500</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.3 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการทั้งหมดมาขอรับบริการโดยมาติดต่อที่สำนักงาน มีจำนวน 393 คน คิดเป็นร้อยละ 78.60 รองลงมา คือ ช่องทางหนังสือ/จดหมาย มีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และช่องทางโทรศัพท์ มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 5.40 แสดงดังแผนภูมิ



ภาพที่ 4.3 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ

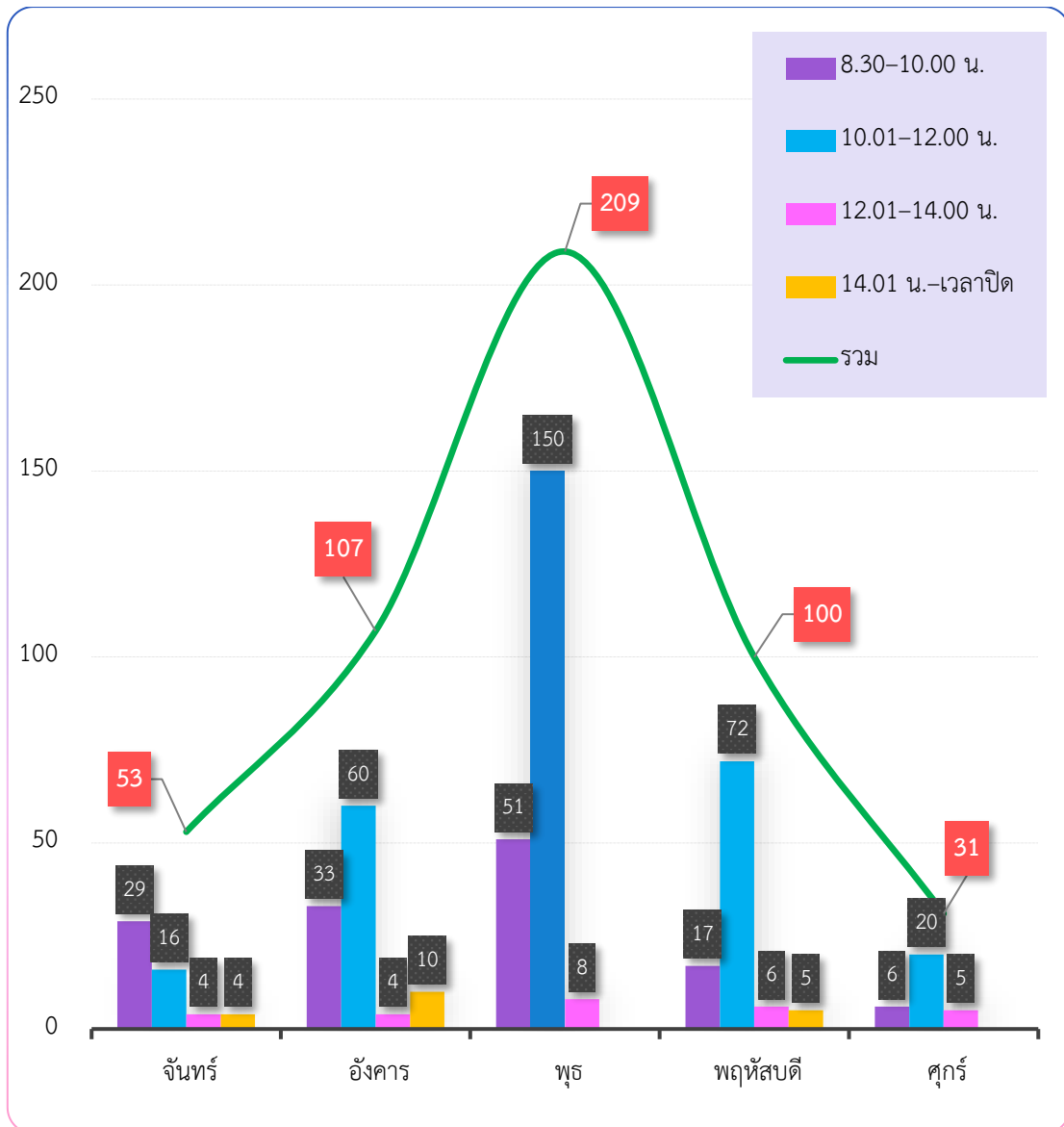
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่และเวลาที่มาใช้บริการ

วัน	เวลา								รวม	
	8.30-10.00 น.		10.01-12.00 น.		12.01-14.00 น.		14.01-เวลาปิด			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จันทร์	29	5.80	16	3.20	4	0.80	4	0.80	53	10.60
อังคาร	33	6.60	60	12.00	4	0.80	10	2.00	107	21.40
พุธ	51	10.20	150	30.00	8	1.60	-	-	209	41.80
พฤหัสบดี	17	3.40	72	14.40	6	1.20	5	1.00	100	20.00
ศุกร์	6	1.20	20	4.00	5	1.00	-	-	31	6.20
<b>รวม</b>	<b>136</b>	<b>27.20</b>	<b>318</b>	<b>63.60</b>	<b>27</b>	<b>5.40</b>	<b>19</b>	<b>3.80</b>	<b>500</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.4 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมารับบริการในวันพุธมากที่สุด มีจำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 41.80 รองลงมา คือ วันอังคาร มีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 21.40 วันพฤหัสบดี มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 วันจันทร์ มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 10.60 และ วันศุกร์ มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 6.20

สำหรับช่วงเวลาที่มียุมาขอรับบริการมากที่สุด คือ ตั้งแต่เวลา 10.01-12.00 น. มีจำนวน 318 คน คิดเป็นร้อยละ 63.60 รองลงมา คือ ช่วงเวลา 8.30-10.00 น. มีจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 27.20 ช่วงเวลา 12.01-14.00 น. มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 5.40 และช่วงเวลา 14.01-เวลาปิด มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80

หากมองภาพรวม 3 อันดับแรกของช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการมากที่สุด คือ วันพุธ เวลา 10.01-12.00 น. มีจำนวนทั้งสิ้น 150 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 ของผู้รับบริการทั้งหมด รองลงมา คือ วันพฤหัสบดี เวลา 10.01-12.00 น. มีจำนวนทั้งสิ้น 72 คน คิดเป็นร้อยละ 14.40 และ วันอังคาร เวลา 10.01-12.00 น. มีจำนวนทั้งสิ้น 60 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 แสดงดังแผนภูมิ

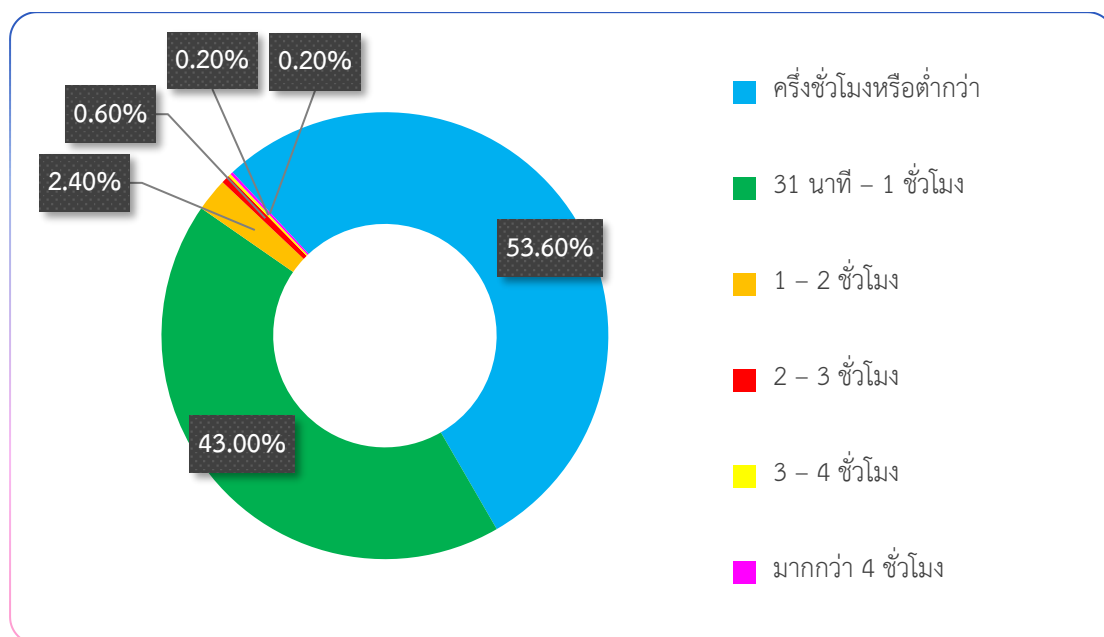


ภาพที่ 4.4 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่และเวลาที่มาใช้บริการ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเวลาที่รอรับบริการสูงสุด

เวลารอรับบริการสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า	268	53.60
31 นาที - 1 ชั่วโมง	215	43.00
1 - 2 ชั่วโมง	12	2.40
2 - 3 ชั่วโมง	3	0.60
3 - 4 ชั่วโมง	1	0.20
มากกว่า 4 ชั่วโมง	1	0.20
<b>รวม</b>	<b>500</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.5 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการส่วนใหญ่จะใช้เวลารอรับบริการครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า มีจำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 53.60 รองลงมา คือ ใช้เวลารอรับบริการ 31 นาที - 1 ชั่วโมง มีจำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 ใช้เวลารอรับบริการ 1 - 2 ชั่วโมง มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.40 ใช้เวลารอรับบริการ 2 - 3 ชั่วโมง มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.60 และใช้เวลารอรับบริการ 3 - 4 ชั่วโมง / มากกว่า 4 ชั่วโมง มีจำนวนช่วงเวลาละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.20 ของแต่ละช่วงเวลา แสดงดังแผนภูมิ



ภาพที่ 4.5 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้เวลาในการติดต่อขอรับบริการ

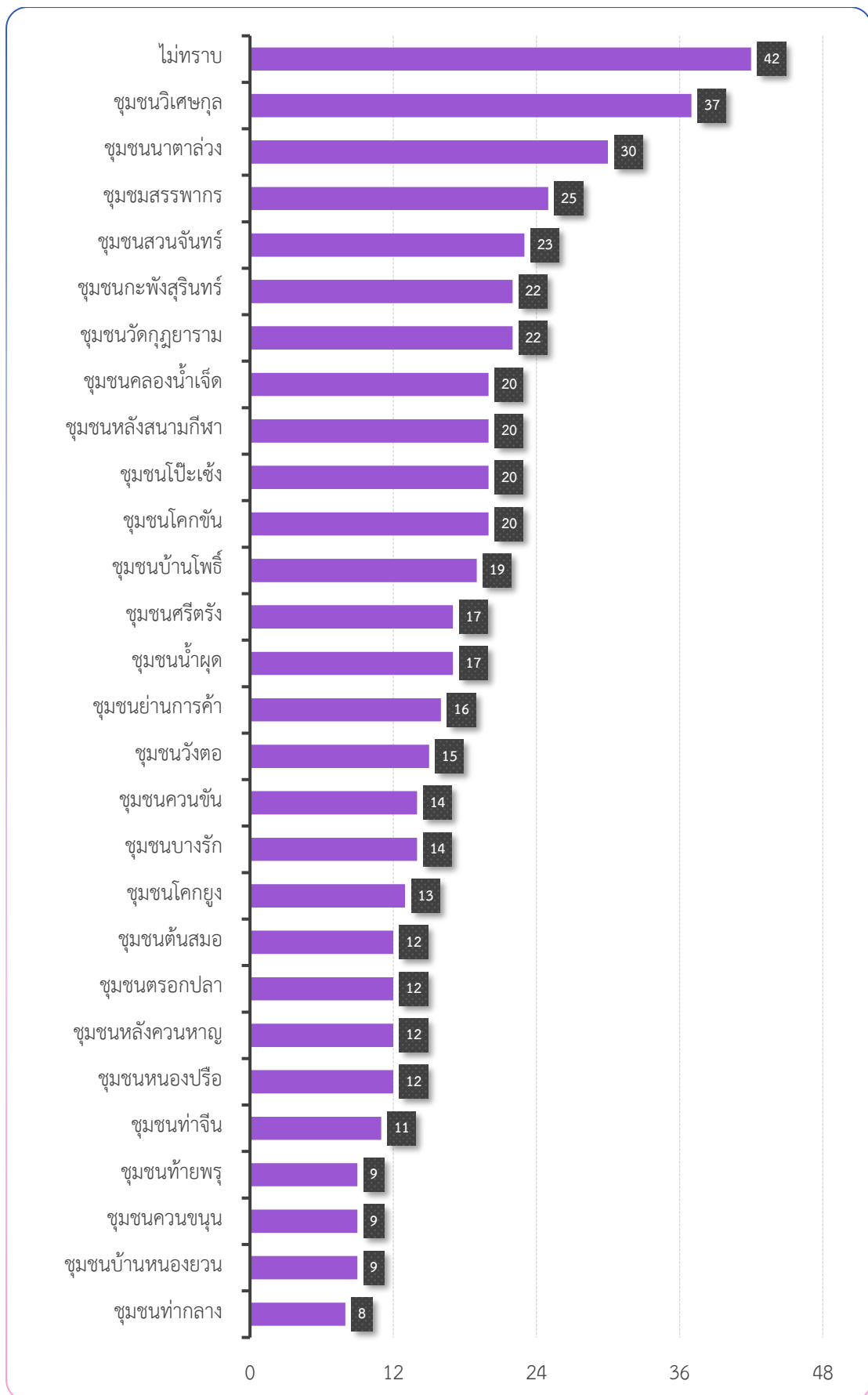
## ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย

สถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย	จำนวน	ร้อยละ
ชุมชนบ้านหนองยวน	9	1.80
ชุมชนบางรัก	14	2.80
ชุมชนหนองปรือ	12	2.40
ชุมชนวัดกุฎยาราม	22	4.40
ชุมชนท่ากลาง	8	1.60
ชุมชนท่าจีน	11	2.20
ชุมชนน้ำผุด	17	3.40
ชุมชนนาตาล่วง	30	6.00
ชุมชนกะพังสุรินทร์	22	4.40
ชุมชนบ้านโพธิ์	19	3.80
ชุมชนโคกขันธ์	20	4.00
ชุมชนสวนจันทร์	23	4.60
ชุมชนหลังควนหาญ	12	2.40
ชุมชนควนขัน	14	2.80
ชุมชนควนขนุน	9	1.80
ชุมชนโคกยูง	13	2.60
ชุมชนสรรพยากร	25	5.00
ชุมชนศรีตรัง	17	3.40
ชุมชนโป๊ะเซ็ง	20	4.00
ชุมชนวังตอ	15	3.00
ชุมชนท้ายพรุ	9	1.80
ชุมชนหลังสนามกีฬา	20	4.00
ชุมชนวิเศษกุล	37	7.40
ชุมชนตรอกปลา	12	2.40
ชุมชนย่านการค้า	16	3.20
ชุมชนต้นสมอ	12	2.40
ชุมชนคลองน้ำเจ็ด	20	4.00
ไม่ทราบ	42	8.40
<b>รวม</b>	<b>500</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.6 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการพักอาศัยหรือทำงานอยู่ในเขตเทศบาลนครตรัง ซึ่งประกอบด้วย ชุมชนบ้านหนองยวน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80 ชุมชนบางรัก จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 ชุมชนหนองปรือ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.40 ชุมชนวัดกุฎยาราม จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 4.40 ชุมชนท่ากลาง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60 ชุมชนท่าจีน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20 ชุมชนน้ำมุด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40 ชุมชนนาตาล่วง จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ชุมชนกะพังสุรินทร์ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 4.40 ชุมชนบ้านโพธิ์ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 ชุมชนโคกชัน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ชุมชนสวนจันทร์ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 4.60 ชุมชนหลังควนหาญ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.40 ชุมชนควนขัน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 ชุมชนควนขนุน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80 ชุมชนโคกยูง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60 ชุมชมสรรพากร จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ชุมชนศรีตรัง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40 ชุมชนโป๊ะเซ่ง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ชุมชนวังตอ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ชุมชนท้ายพรุ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80 ชุมชนหลังสนามกีฬา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ชุมชนวิเศษกุล จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 7.40 ชุมชนตรอกปลา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.40 ชุมชนย่านการค้า จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20 ชุมชนต้นสมอ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.40 ชุมชนคลองน้ำเจ็ด จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และไม่ทราบ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 8.40





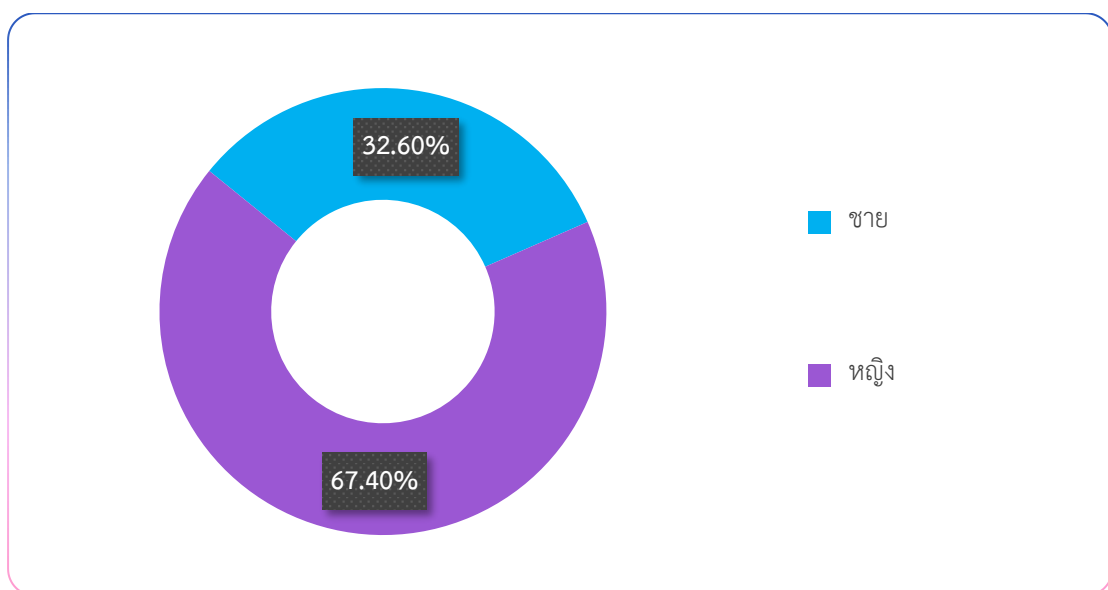
ภาพที่ 4.6 แผนภูมิแสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

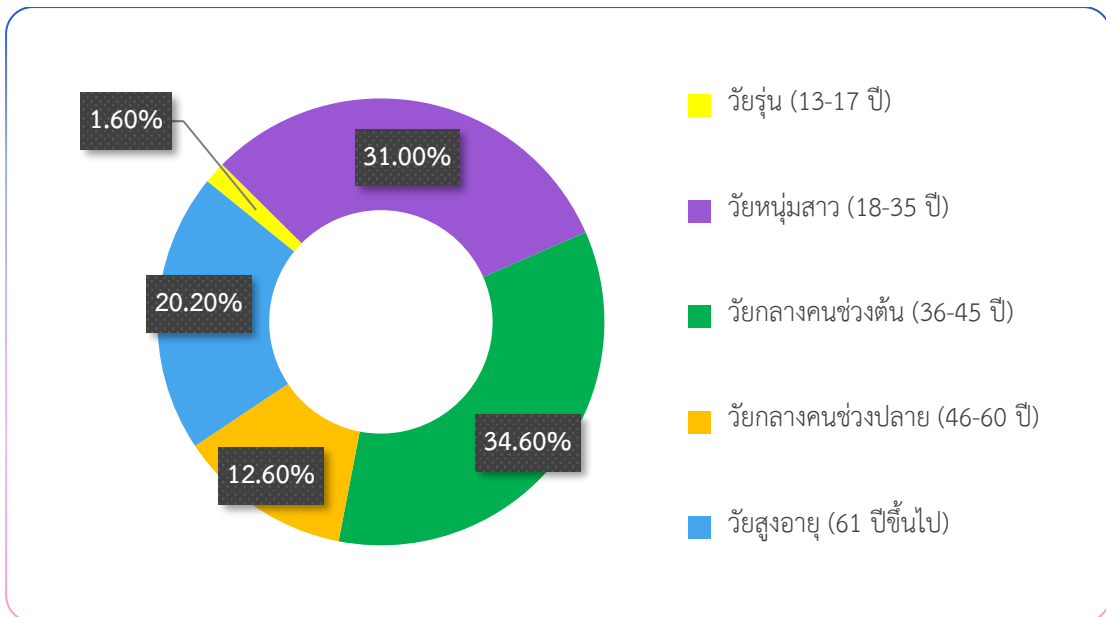
ข้อมูลส่วนบุคคล (n = 500)	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	163	32.60
หญิง	337	67.40
<b>อายุ</b>		
วัยรุ่น (13-17 ปี)	8	1.60
วัยหนุ่มสาว (18-35 ปี)	155	31.00
วัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี)	173	34.60
วัยกลางคนช่วงปลาย (46-60 ปี)	63	12.60
วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป)	101	20.20
<b>สถานภาพสมรส</b>		
โสด	28	5.60
สมรส	421	84.20
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	51	10.20
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ไม่รู้หนังสือ	10	2.00
ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	220	44.00
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	57	11.40
มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า	73	14.60
อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า	41	8.20
ปริญญาตรี	94	18.80
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.00
<b>อาชีพหลัก</b>		
นักเรียน/นักศึกษา	9	1.80
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	162	32.40
พนักงานเอกชน	38	7.60
รับจ้างทั่วไป	139	27.80
เกษตรกร	19	3.80
ว่างงาน	46	9.20
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	40	8.00
รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	45	9.00
อื่น ๆ เช่น ประมง	2	0.40

ข้อมูลส่วนบุคคล (n = 500)	จำนวน	ร้อยละ
<b>รายได้ต่อเดือน</b>		
ไม่มีรายได้	74	14.80
ไม่เกิน 5,000 บาท	44	8.80
5,001-10,000 บาท	199	39.80
10,001-15,000 บาท	113	22.60
15,001-20,000 บาท	54	10.80
20,001-25,000 บาท	10	2.00
25,001-30,000 บาท	6	1.20
มากกว่า 30,000 บาท	-	-

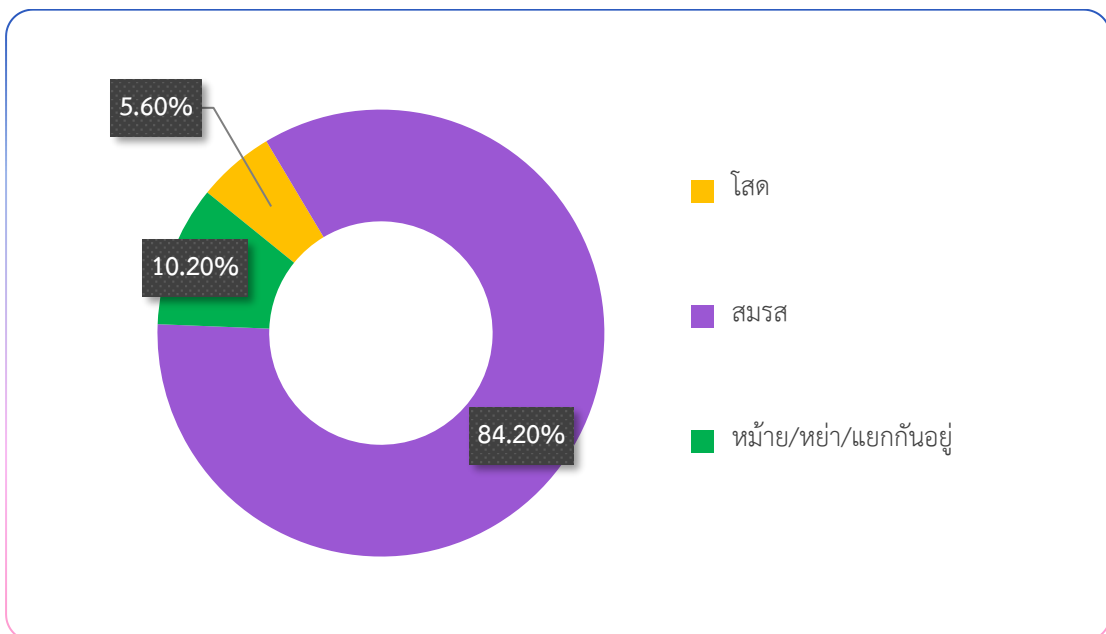
จากตารางที่ 4.7 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท แสดงดังแผนภูมิ



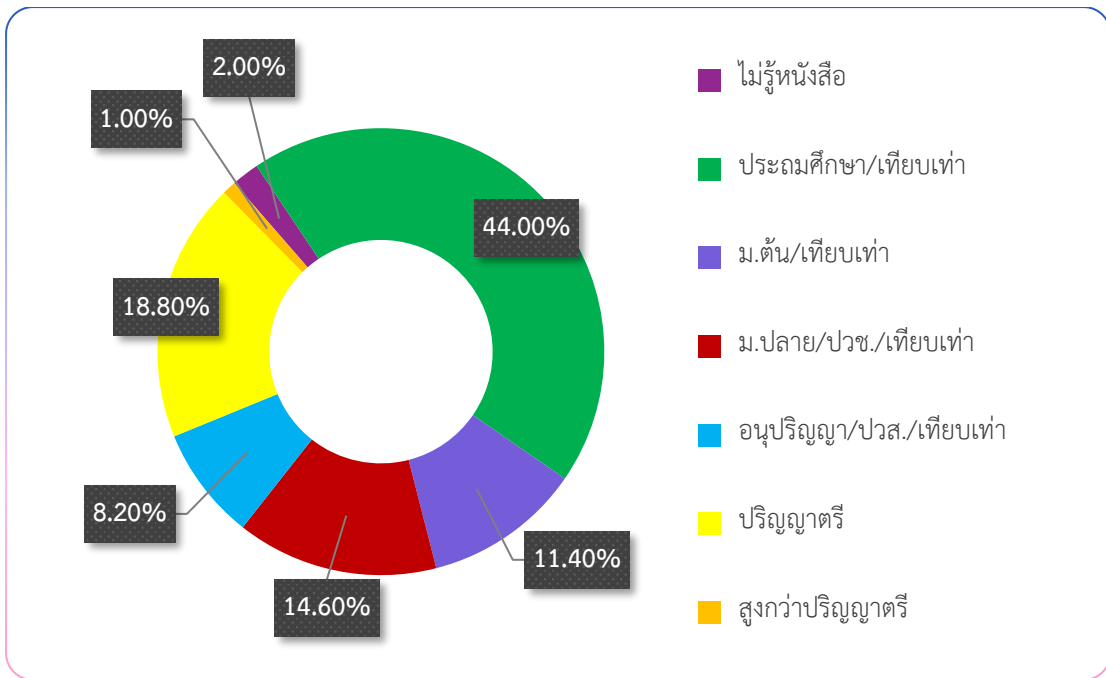
ภาพที่ 4.7 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ



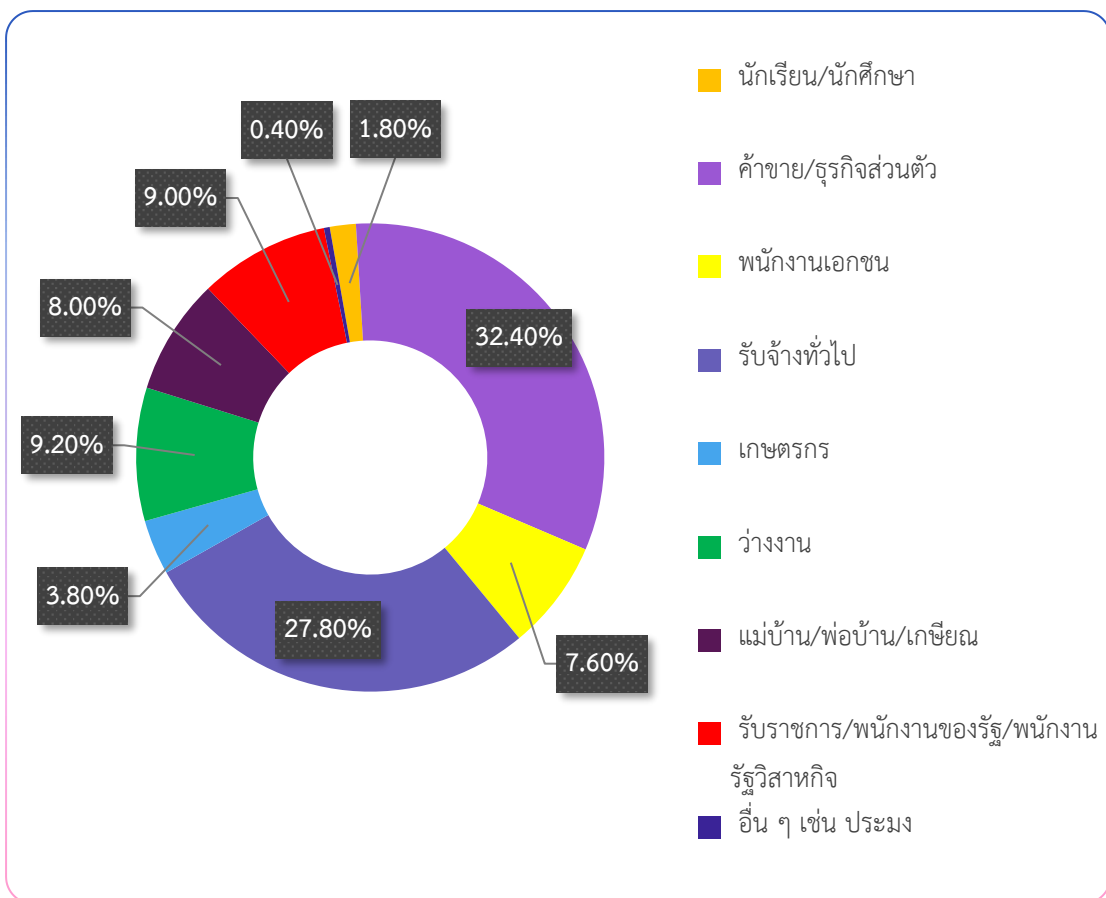
ภาพที่ 4.8 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ



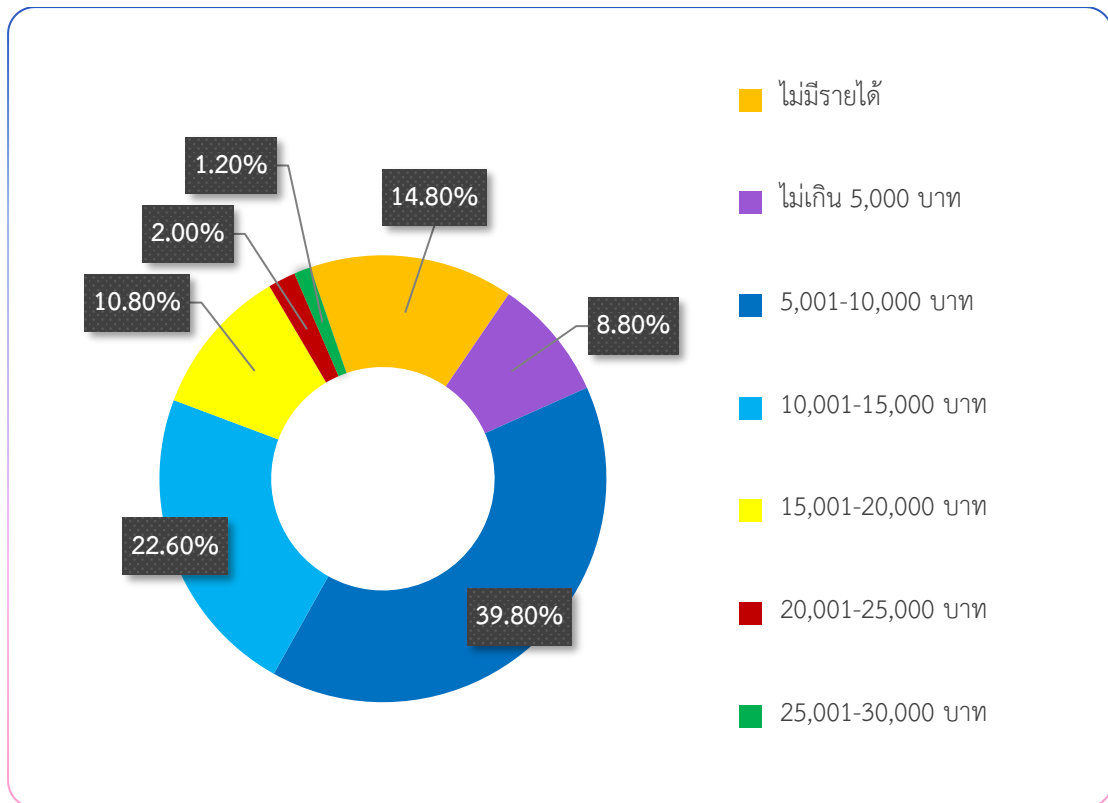
ภาพที่ 4.9 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ



ภาพที่ 4.10 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา



ภาพที่ 4.11 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ



ภาพที่ 4.12 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ

งานบริการ (n = 500)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
ด้านทะเบียน	4.04	0.44	80.80	มาก
ด้านรายได้และภาษี	4.06	0.46	81.20	มาก
ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	3.91	0.63	78.20	มาก
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.47	0.66	89.40	มากที่สุด
ด้านสาธารณสุข	4.12	0.39	82.40	มาก
รวม	4.12	0.52	82.40	มาก

จากตารางที่ 4.8 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

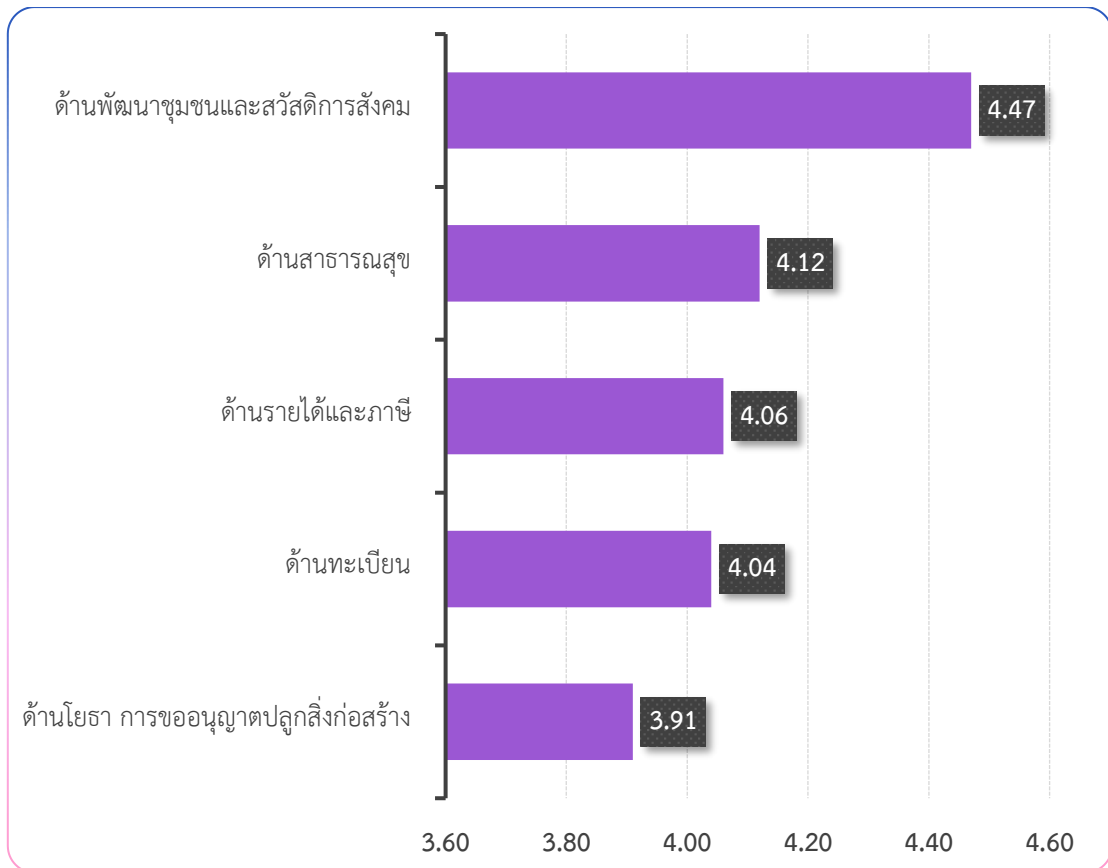
1. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.40

2. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **ด้านสาธารณสุข** อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40

3. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **ด้านรายได้และภาษี** อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20

4. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สี่ คือ **ด้านทะเบียน** อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80

5. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง** อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.20



ภาพที่ 4.13 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ



ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ

ประเด็น (n = 500)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
ขั้นตอนการให้บริการ	4.18	0.56	83.60	มาก
ช่องทางการให้บริการ	4.03	0.65	80.60	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.16	0.61	83.20	มาก
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.12	0.57	82.40	มาก

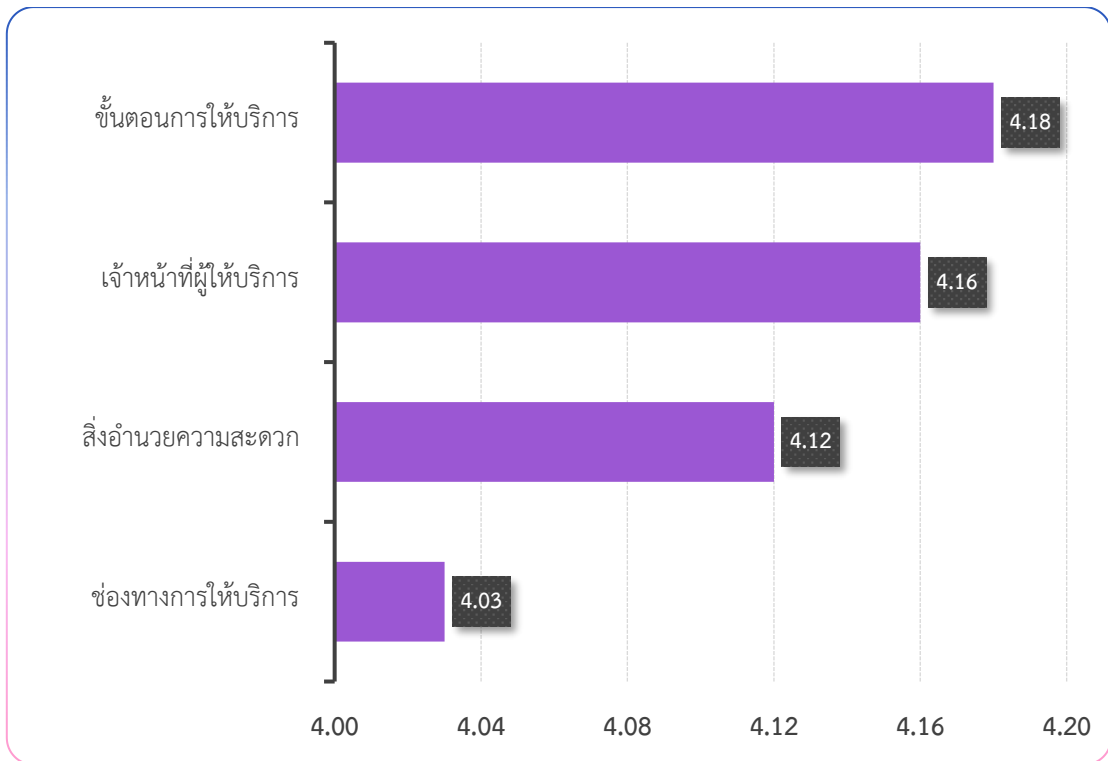
จากตารางที่ 4.9 แสดงระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามองค์ประกอบในการให้บริการ พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **ขั้นตอนการให้บริการ** อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ช่องทางการให้บริการ** อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60



ภาพที่ 4.14 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ

ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียน

ประเด็น (n = 100)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
<b>1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.13</b>	<b>0.46</b>	<b>82.60</b>	<b>มาก</b>
1.1 มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง	4.05	0.64	81.00	มาก
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	4.36	0.75	87.20	มากที่สุด
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว เป็นต้น	4.14	0.73	82.80	มาก
1.4 แบบฟอร์มขอรับบริการ กระชับ เข้าใจง่าย หรือมีตัวอย่างการกรอกข้อมูลที่ถูกต้อง	4.04	0.84	80.80	มาก
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ	4.05	0.72	81.00	มาก
<b>2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>	<b>3.97</b>	<b>0.52</b>	<b>79.40</b>	<b>มาก</b>
2.1 ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ เช่น มีมากกว่า 1 ช่องบริการ/เคาน์เตอร์	3.89	0.84	77.80	มาก
2.2 มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่บ้าน ฯลฯ	3.95	0.74	79.00	มาก
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ	4.06	0.85	81.20	มาก
2.4 มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	3.90	0.73	78.00	มาก
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น	4.06	0.91	81.20	มาก
<b>3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>4.03</b>	<b>0.49</b>	<b>80.60</b>	<b>มาก</b>
3.1 เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ	3.91	0.92	78.20	มาก
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	3.96	0.78	79.20	มาก
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ	4.14	0.85	82.80	มาก
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.04	0.68	80.80	มาก
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.10	0.69	82.00	มาก
<b>4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (ในสำนักงาน)</b>	<b>4.02</b>	<b>0.48</b>	<b>80.40</b>	<b>มาก</b>
4.1 ป้าย / สัญลักษณ์ / ประชาสัมพันธ์ บอกรูปบริการ	3.95	0.80	79.00	มาก
4.2 จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	3.99	0.76	79.80	มาก
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด กาว เป็นต้น	4.01	0.78	80.20	มาก

ประเด็น (n = 100)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.07	0.67	81.40	มาก
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น	4.06	0.83	81.20	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.04</b>	<b>0.44</b>	<b>80.80</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.10 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียน โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **ขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.60

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.40

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.20

2. การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว เป็นต้น / เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.14 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 และ 0.85 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.80

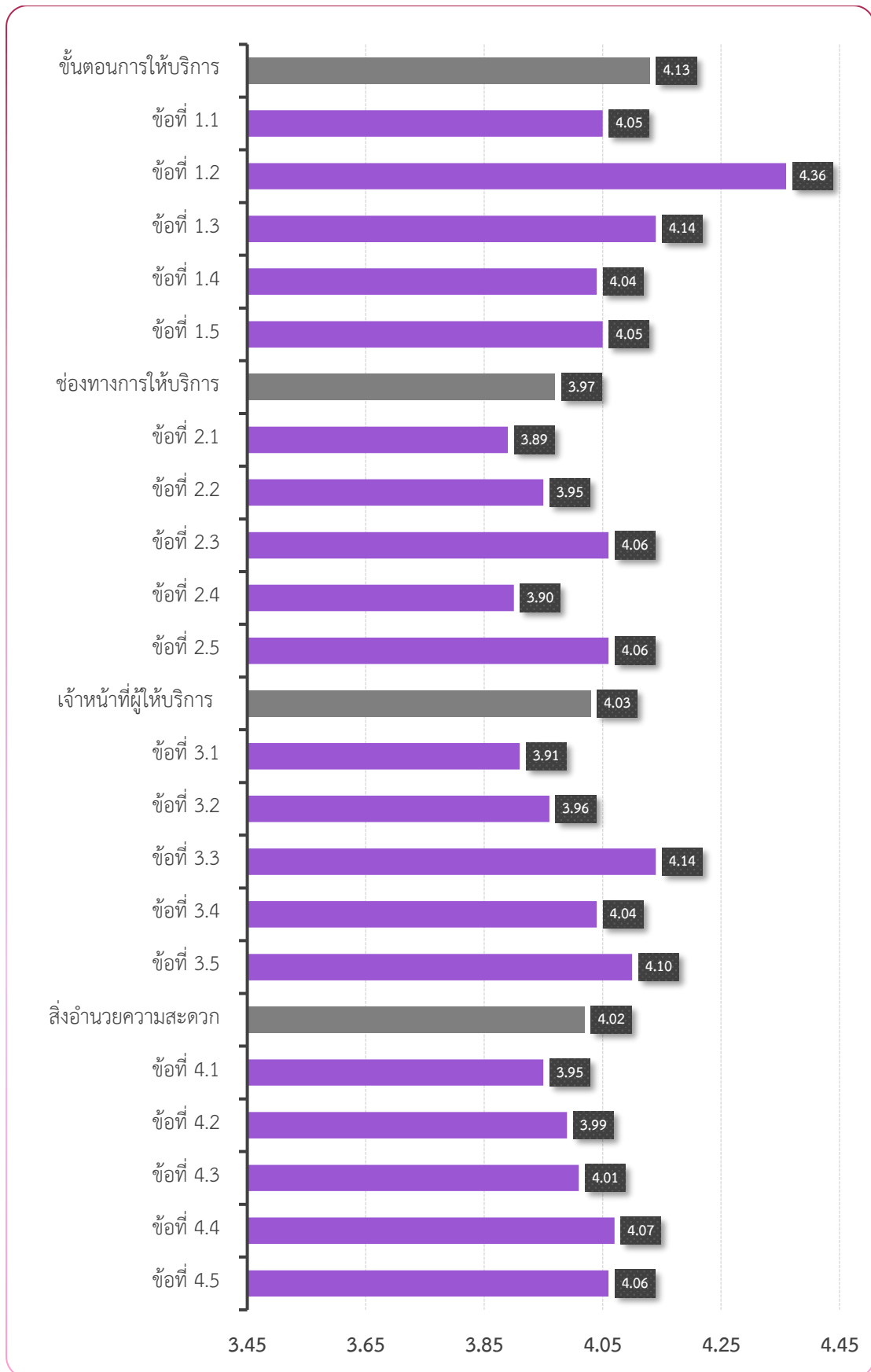
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ เช่น มีมากกว่า 1 ช่องบริการ/เคาน์เตอร์ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.80

2. มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.00

3. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.92 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.20



ภาพที่ 4.15 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียน

ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
<b>เพศ</b>				
ชาย	3.86	0.45	77.20	มาก
หญิง	4.14	0.40	82.80	มาก
<b>อายุ</b>				
วัยรุ่น (13-17 ปี)	4.53	0.04	90.60	มากที่สุด
วัยหนุ่มสาว (18-35 ปี)	4.25	0.33	85.00	มากที่สุด
วัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี)	3.93	0.48	78.60	มาก
วัยกลางคนช่วงปลาย (46-60 ปี)	3.90	0.38	78.00	มาก
วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป)	3.93	0.19	78.60	มาก
<b>สถานภาพสมรส</b>				
โสด	4.19	0.52	83.80	มาก
สมรส	4.02	0.43	80.40	มาก
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	-	-	-	-
<b>ระดับการศึกษา</b>				
ไม่รู้หนังสือ	-	-	-	-
ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	4.04	0.22	80.80	มาก
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	4.33	0.26	86.60	มากที่สุด
มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า	4.31	0.24	86.20	มากที่สุด
อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	3.56	0.50	71.20	มาก
ปริญญาตรี	3.83	0.66	76.60	มาก
สูงกว่าปริญญาตรี	3.55	0.85	71.00	มาก
<b>อาชีพหลัก</b>				
นักเรียน/นักศึกษา	4.12	0.38	82.40	มาก
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	4.20	0.27	84.00	มาก
พนักงานเอกชน	3.91	0.58	78.20	มาก
รับจ้างทั่วไป	4.02	0.34	80.40	มาก
เกษตรกร	3.77	0.60	75.40	มาก
ว่างงาน	4.28	0.34	85.60	มากที่สุด
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	3.88	0.16	77.60	มาก
รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงาน	3.75	0.82	75.00	มาก
รัฐวิสาหกิจ				

ลักษณะส่วนบุคคล	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
อื่น ๆ เช่น ประมง	-	-	-	-
<b>รายได้ต่อเดือน</b>				
ไม่มีรายได้	4.33	0.33	86.60	มากที่สุด
ไม่เกิน 5,000 บาท	4.27	0.28	85.40	มากที่สุด
5,001-10,000 บาท	4.03	0.25	80.60	มาก
10,001-15,000 บาท	4.23	0.43	84.60	มากที่สุด
15,001-20,000 บาท	3.84	0.60	76.80	มาก
20,001-25,000 บาท	3.60	0.57	72.00	มาก
25,001-30,000 บาท	3.38	0.67	67.60	ปานกลาง
มากกว่า 30,000 บาท	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.11 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล สรุปผลได้ดังนี้

จำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.80 และเพศชาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.20

จำแนกตามอายุ พบว่า ช่วงวัยที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ วัยรุ่น (13-17 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.04 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.60 รองลงมา คือ วัยหนุ่มสาว (18-35 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00 วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป) / วัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.19 และ 0.48 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.60 และวัยกลางคนช่วงปลาย (46-60 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.00

จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานภาพโสด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80 และสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.40

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

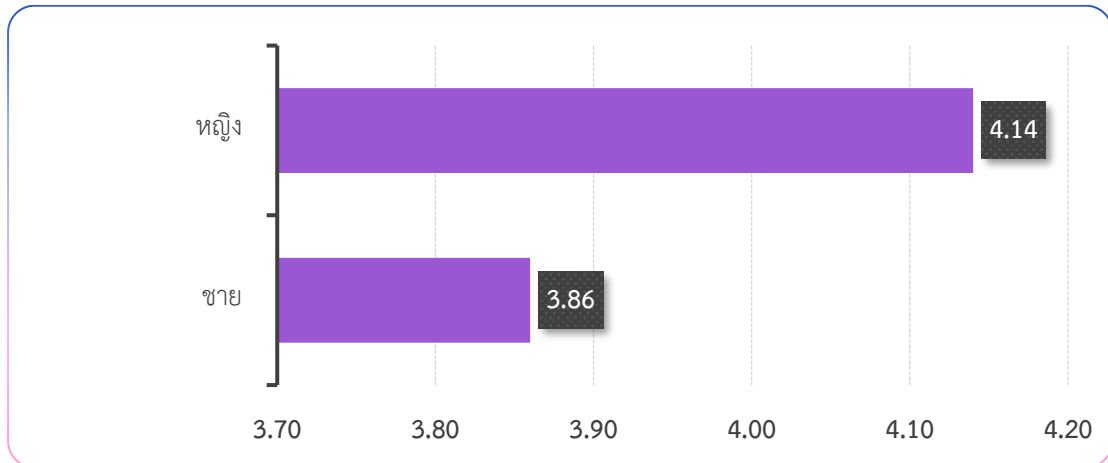


0.26 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.60 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.24 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.20 ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.22 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80 ปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.60 อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 71.20 และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 71.00

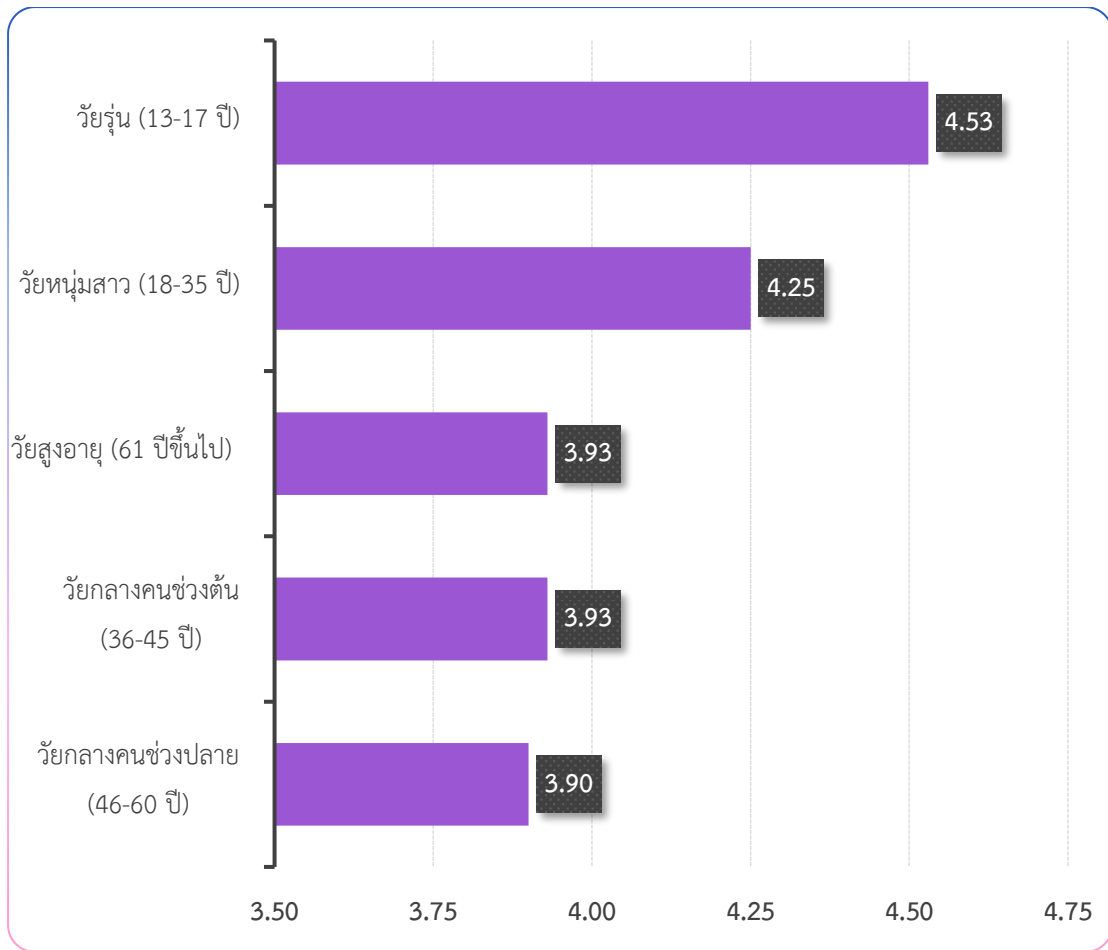
จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ว่างาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.34 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.60 รองลงมา คือ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.27 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.00 นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40 รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.34 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.40 พนักงานเอกชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.20 แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.16 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.60 เกษตรกร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.40 และรับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.00

จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มไม่มีรายได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.33 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.60 รองลงมา คือ กลุ่มรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.28 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.40 กลุ่มรายได้ 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.43 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.60 กลุ่มรายได้ 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.25 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60 กลุ่มรายได้ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

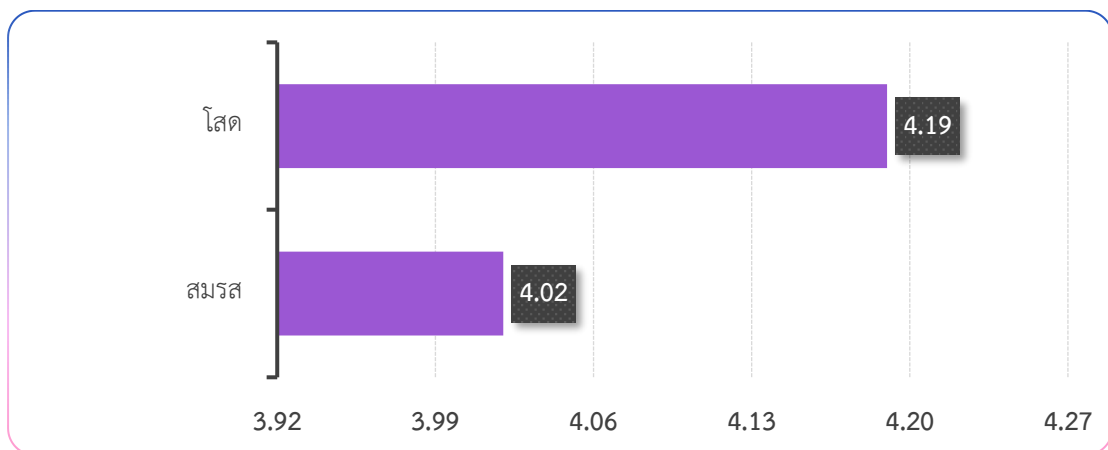
เท่ากับ 0.60 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.80 กลุ่มรายได้ 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 72.00 และกลุ่มรายได้ 25,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 67.60



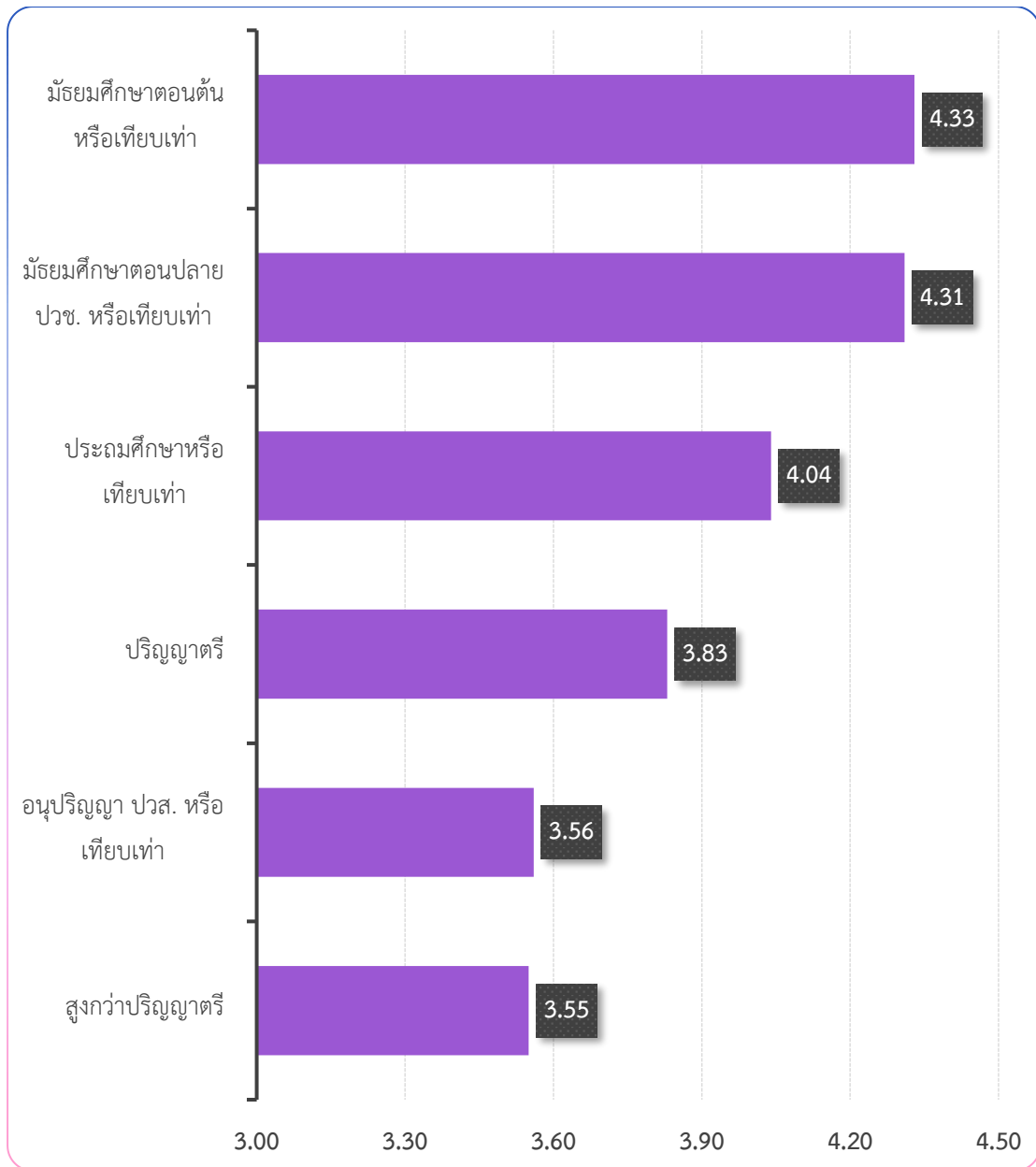
ภาพที่ 4.16 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนจำแนกตามเพศ



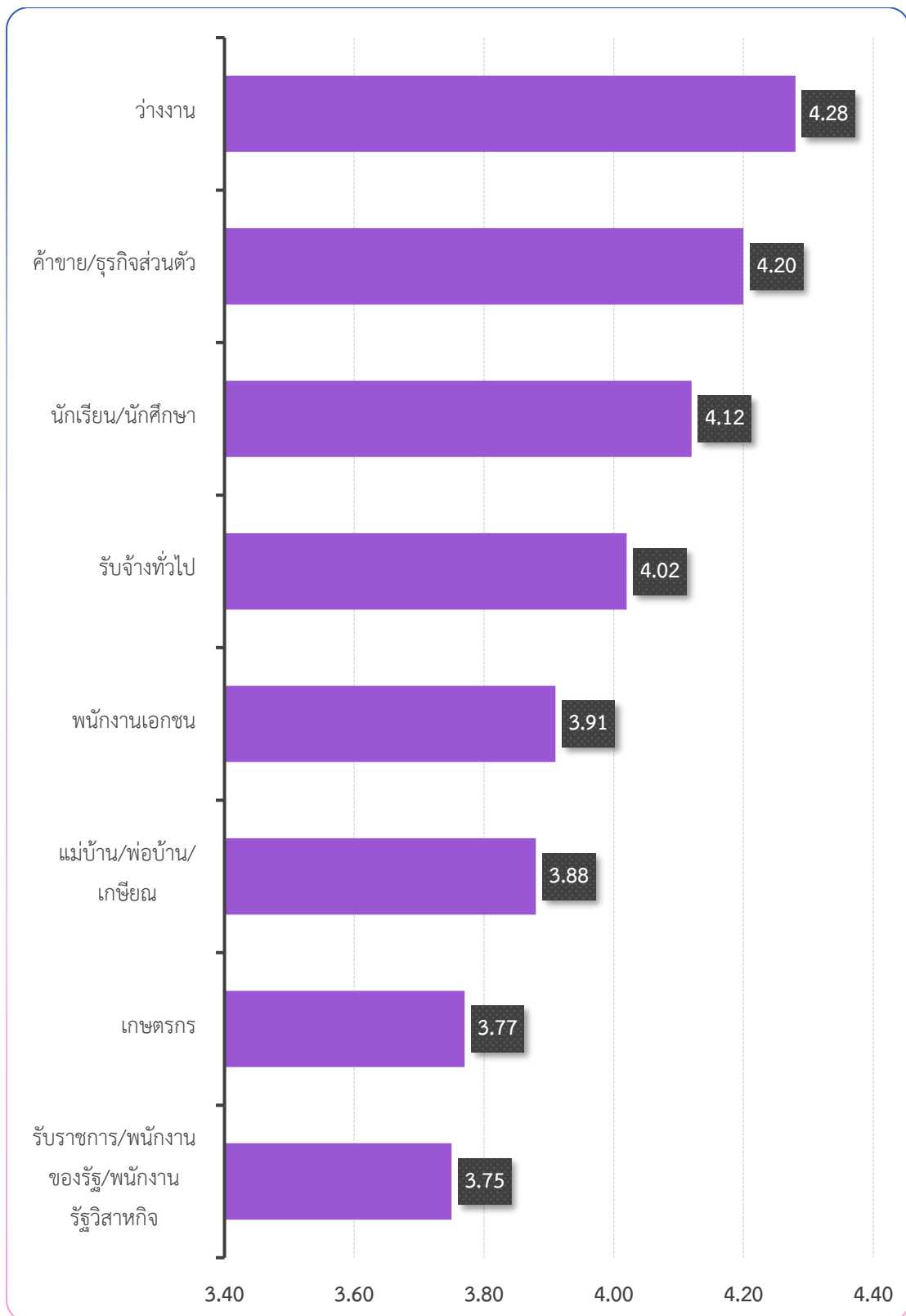
ภาพที่ 4.17 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนจำแนกตามอายุ



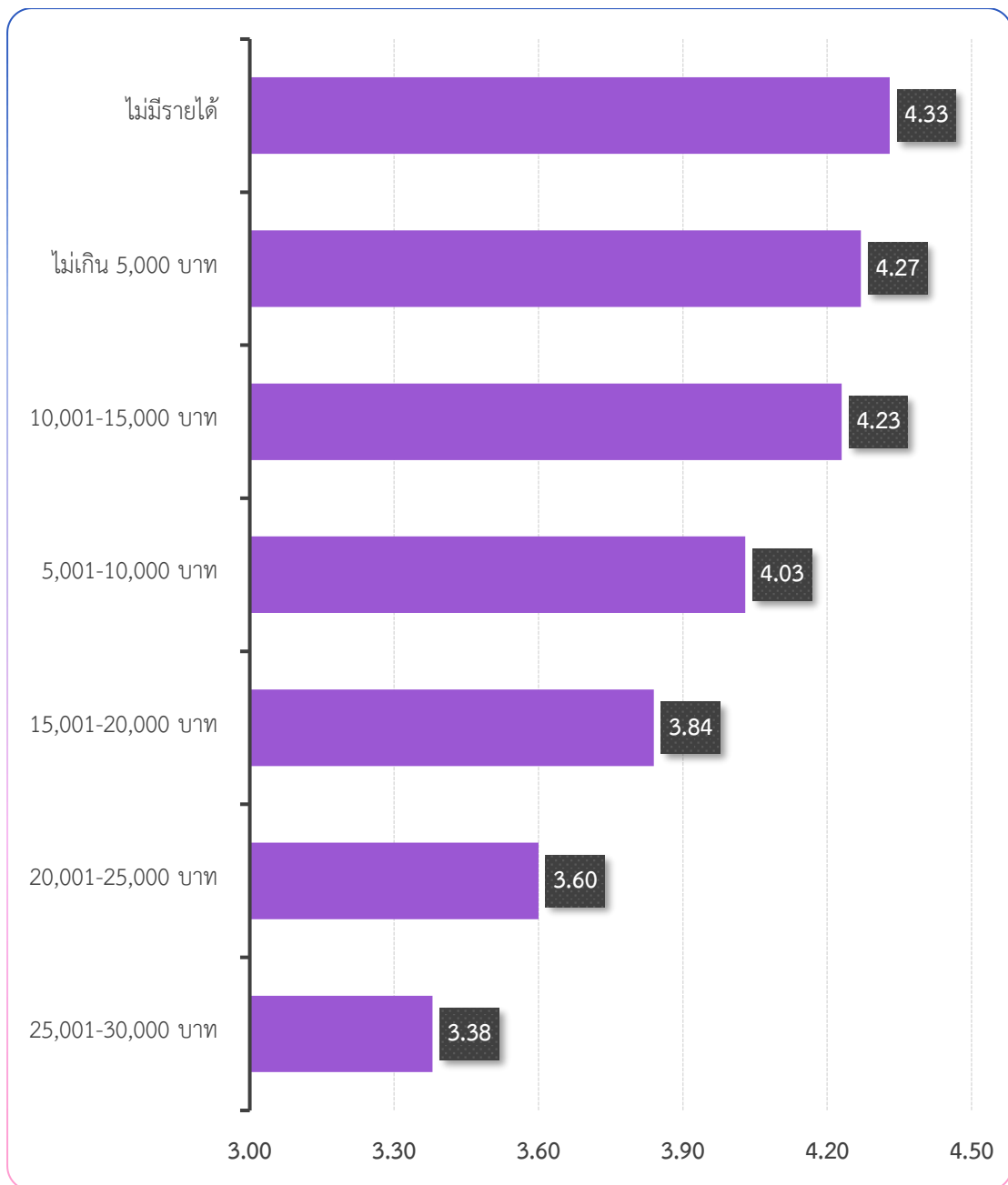
ภาพที่ 4.18 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนจำแนกตามสถานภาพ



ภาพที่ 4.19 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนจำแนกตามการศึกษา



ภาพที่ 4.20 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนจําแนกตามอาชีพ



ภาพที่ 4.21 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนจําแนกตามรายได้

ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ประเด็น (n = 100)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
<b>1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.16</b>	<b>0.45</b>	<b>83.20</b>	<b>มาก</b>
1.1 มีการแจ้งข้อมูลการชำระภาษี เช่น วัน เวลาในการชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง	4.17	0.62	83.40	มาก
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนในการชำระภาษีอย่างชัดเจน	4.38	0.76	87.60	มากที่สุด
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว	4.12	0.71	82.40	มาก
1.4 การให้บริการรับชำระภาษีอยู่ในช่วงระยะเวลาที่กำหนด	4.07	0.87	81.40	มาก
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ	4.08	0.71	81.60	มาก
<b>2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>	<b>4.01</b>	<b>0.56</b>	<b>80.20</b>	<b>มาก</b>
2.1 ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ เช่น มีมากกว่า 1 ช่องบริการ/เคาน์เตอร์	4.00	0.89	80.00	มาก
2.2 มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่บ้าน ระบบออนไลน์ ฯลฯ	3.82	0.82	76.40	มาก
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ	4.03	0.95	80.60	มาก
2.4 มีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	3.97	0.78	79.40	มาก
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อออนไลน์ เป็นต้น	4.25	0.74	85.00	มากที่สุด
<b>3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>4.04</b>	<b>0.52</b>	<b>80.80</b>	<b>มาก</b>
3.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพ และแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ	4.03	0.69	80.60	มาก
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.00	0.83	80.00	มาก
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญด้านการจัดเก็บภาษี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ	4.18	0.90	83.60	มาก
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	3.92	0.75	78.40	มาก
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.08	0.86	81.60	มาก
<b>4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (ในสำนักงาน)</b>	<b>4.04</b>	<b>0.49</b>	<b>80.80</b>	<b>มาก</b>
4.1 ป้าย / สัญลักษณ์ / ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อย่างชัดเจน	3.96	0.79	79.20	มาก
4.2 จุดหรือช่องทางที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	3.93	0.82	78.60	มาก
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด กาว เป็นต้น	4.01	0.86	80.20	มาก

ประเด็น (n = 100)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.12	0.70	82.40	มาก
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรับบริการ	4.17	0.78	83.40	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.06</b>	<b>0.46</b>	<b>81.20</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.12 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **ขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก / เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.04 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 และ 0.52 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจรองลงมา คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. การจัดลำดับขั้นตอนในการชำระภาษีอย่างชัดเจน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.60

2. มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อออนไลน์ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00

3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญด้านการจัดเก็บภาษี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.90 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60

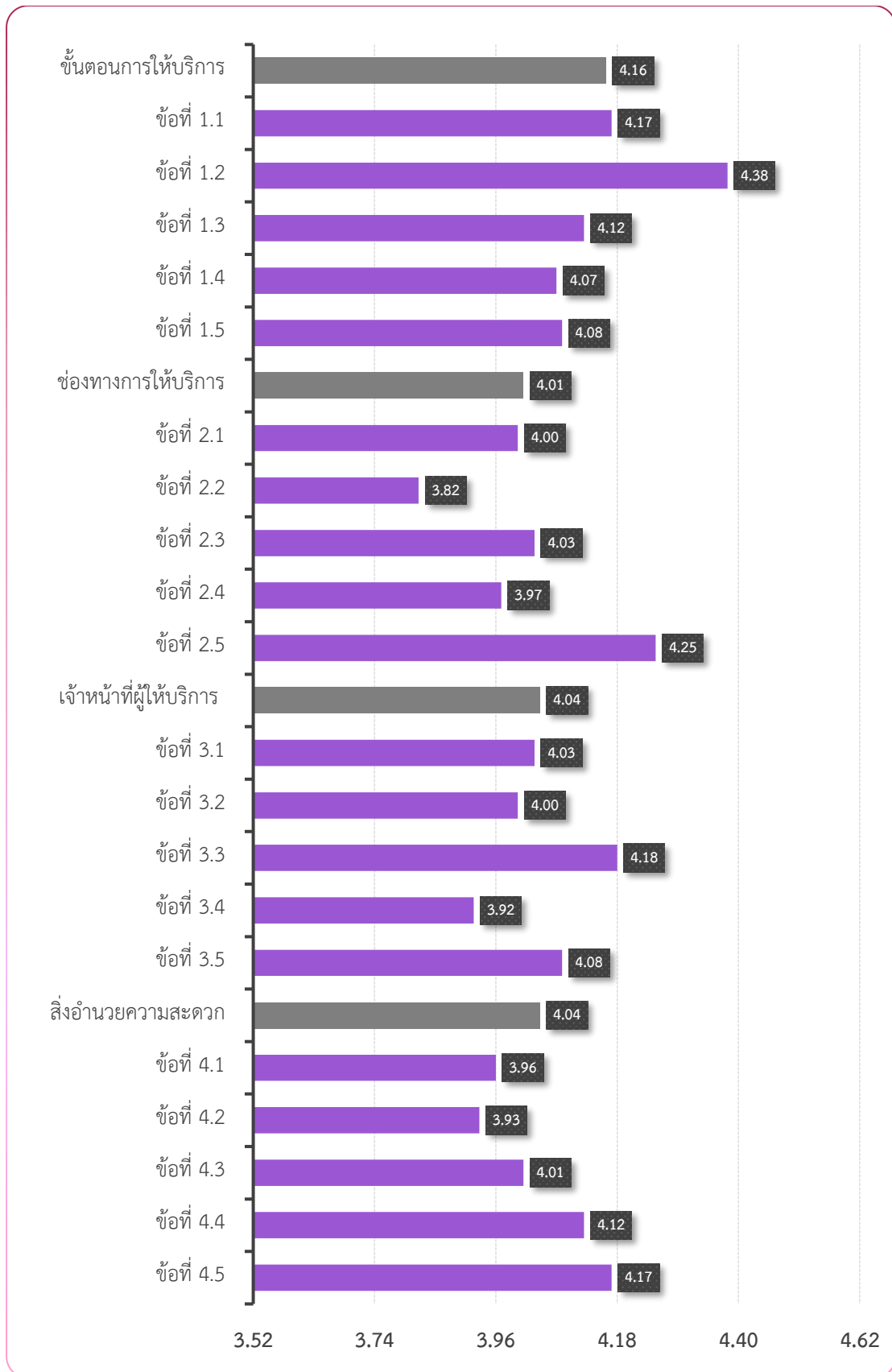
ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่บ้าน ระบบออนไลน์ ฯลฯ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.40



2. เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.40

3. จุดหรือช่องทางที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.60



ภาพที่ 4.22 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.13 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
<b>เพศ</b>				
ชาย	4.06	0.46	81.20	มาก
หญิง	4.05	-	81.00	มาก
<b>อายุ</b>				
วัยรุ่น (13-17 ปี)	4.31	0.38	86.20	มากที่สุด
วัยหนุ่มสาว (18-35 ปี)	4.12	0.57	82.40	มาก
วัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี)	4.02	0.40	80.40	มาก
วัยกลางคนช่วงปลาย (46-60 ปี)	4.08	0.48	81.60	มาก
วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป)	3.96	0.17	79.20	มาก
<b>สถานภาพสมรส</b>				
โสด	4.20	0.51	84.00	มาก
สมรส	4.05	0.46	81.00	มาก
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	4.08	0.43	81.60	มาก
<b>ระดับการศึกษา</b>				
ไม่รู้หนังสือ	-	-	-	-
ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	3.88	0.33	77.60	มาก
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	4.33	0.45	86.60	มากที่สุด
มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า	4.17	0.39	83.40	มาก
อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	3.74	0.69	74.80	มาก
ปริญญาตรี	4.17	0.49	83.40	มาก
สูงกว่าปริญญาตรี	3.15	-	63.00	ปานกลาง
<b>อาชีพหลัก</b>				
นักเรียน/นักศึกษา	4.31	0.38	86.20	มากที่สุด
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	4.08	0.43	81.60	มาก
พนักงานเอกชน	4.04	0.51	80.80	มาก
รับจ้างทั่วไป	3.93	0.43	78.60	มาก
เกษตรกร	4.34	0.27	86.80	มากที่สุด
ว่างงาน	3.83	0.04	76.60	มาก
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	-	-	-	-
รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงาน	4.14	0.55	82.80	มาก
รัฐวิสาหกิจ				

ลักษณะส่วนบุคคล	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
อื่น ๆ เช่น ประมง	-	-	-	-
<b>รายได้ต่อเดือน</b>				
ไม่มีรายได้	4.31	0.38	86.20	มากที่สุด
ไม่เกิน 5,000 บาท	3.83	0.04	76.60	มาก
5,001-10,000 บาท	3.92	0.45	78.40	มาก
10,001-15,000 บาท	4.22	0.38	84.40	มากที่สุด
15,001-20,000 บาท	4.09	0.50	81.80	มาก
20,001-25,000 บาท	4.60	0.00	92.00	มากที่สุด
25,001-30,000 บาท	3.15	-	63.00	ปานกลาง
มากกว่า 30,000 บาท	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.13 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล สรุปผลได้ดังนี้

จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20 และเพศหญิง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.05 (ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00

จำแนกตามอายุ พบว่า ช่วงวัยที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ วัยรุ่น (13-17 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.20 รองลงมา คือ วัยหนุ่มสาว (18-35 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40 วัยกลางคนช่วงปลาย (46-60 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60 วัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.40 และวัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.17 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.20

จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานภาพโสด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.00 รองลงมา คือ สถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 คิดเป็นร้อยละของระดับความ

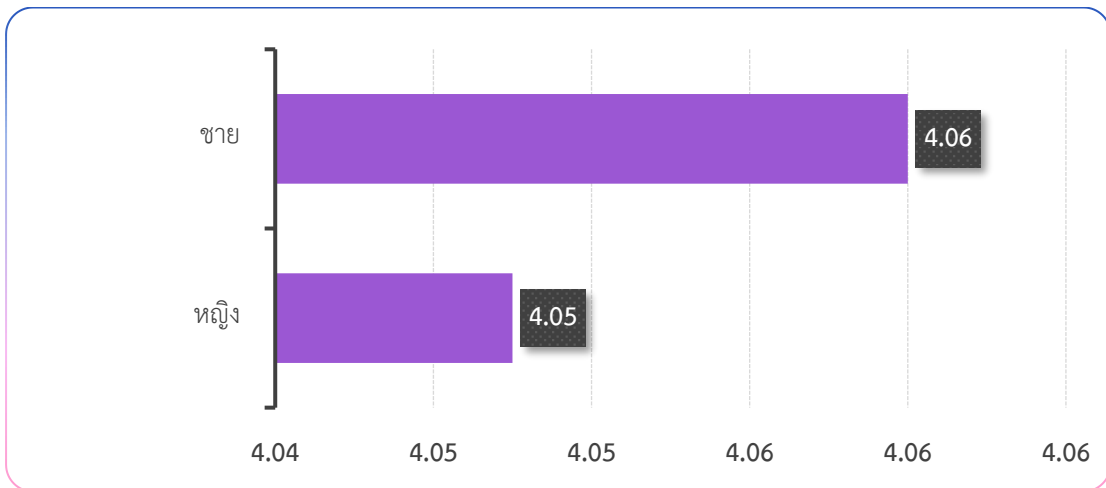
พึงพอใจเท่ากับ 81.60 และสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.60 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า / ปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 และ 0.49 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40 ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.60 อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 74.80 และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.15 (ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 63.00

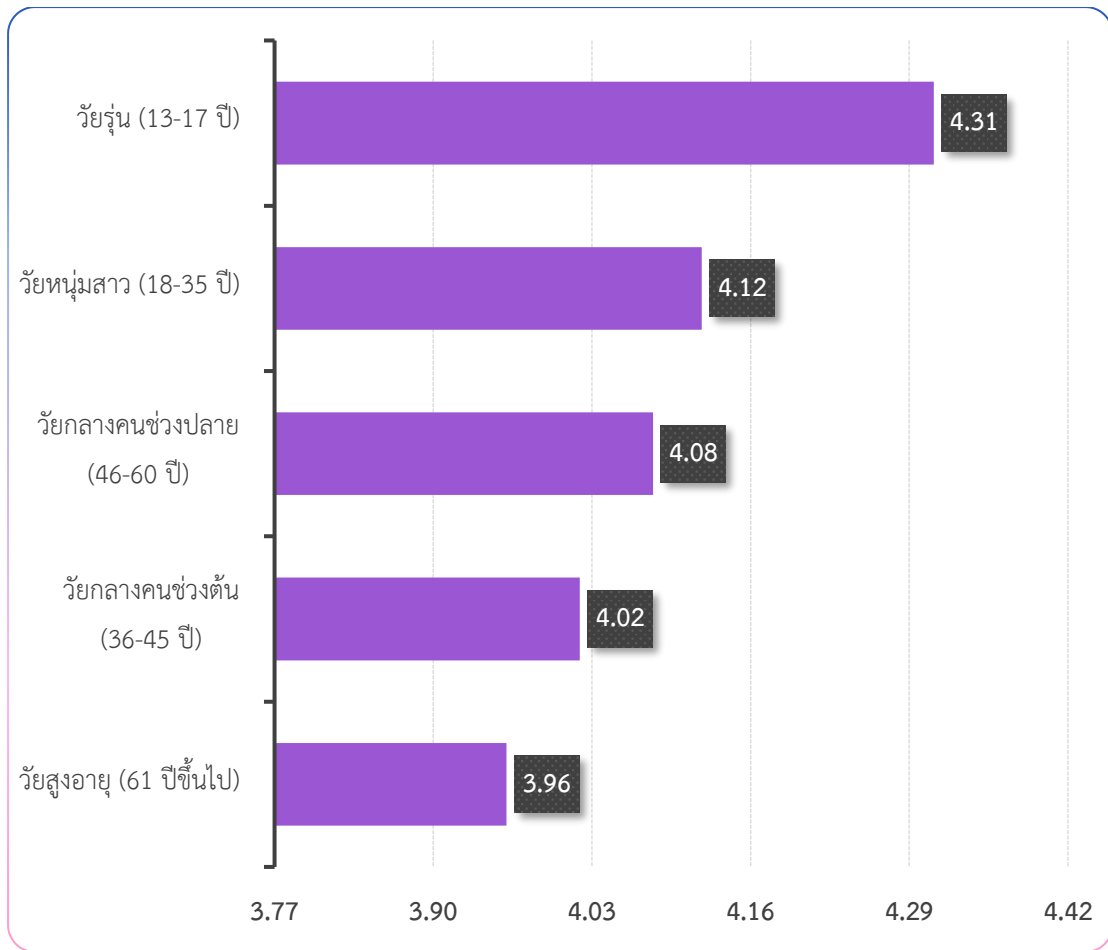
จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ เกษตรกร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.27 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.80 รองลงมา คือ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.20 รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.80 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60 พนักงานเอกชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80 รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.60 และว่างงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.04 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.60

จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มรายได้ 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.00 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.00 รองลงมา คือ กลุ่มไม่มีรายได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.38 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.20 กลุ่มรายได้ 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.38 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.40 กลุ่มรายได้ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09

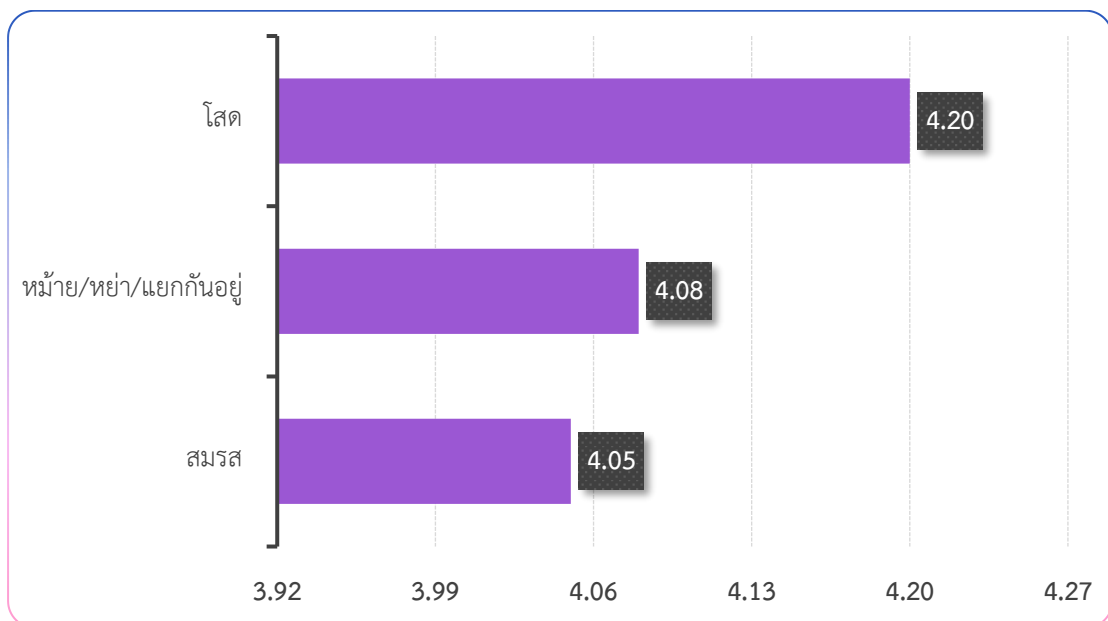
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.80 กลุ่มรายได้ 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.40 กลุ่มรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.04 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.60 และกลุ่มรายได้ 25,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.15 (ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 63.00



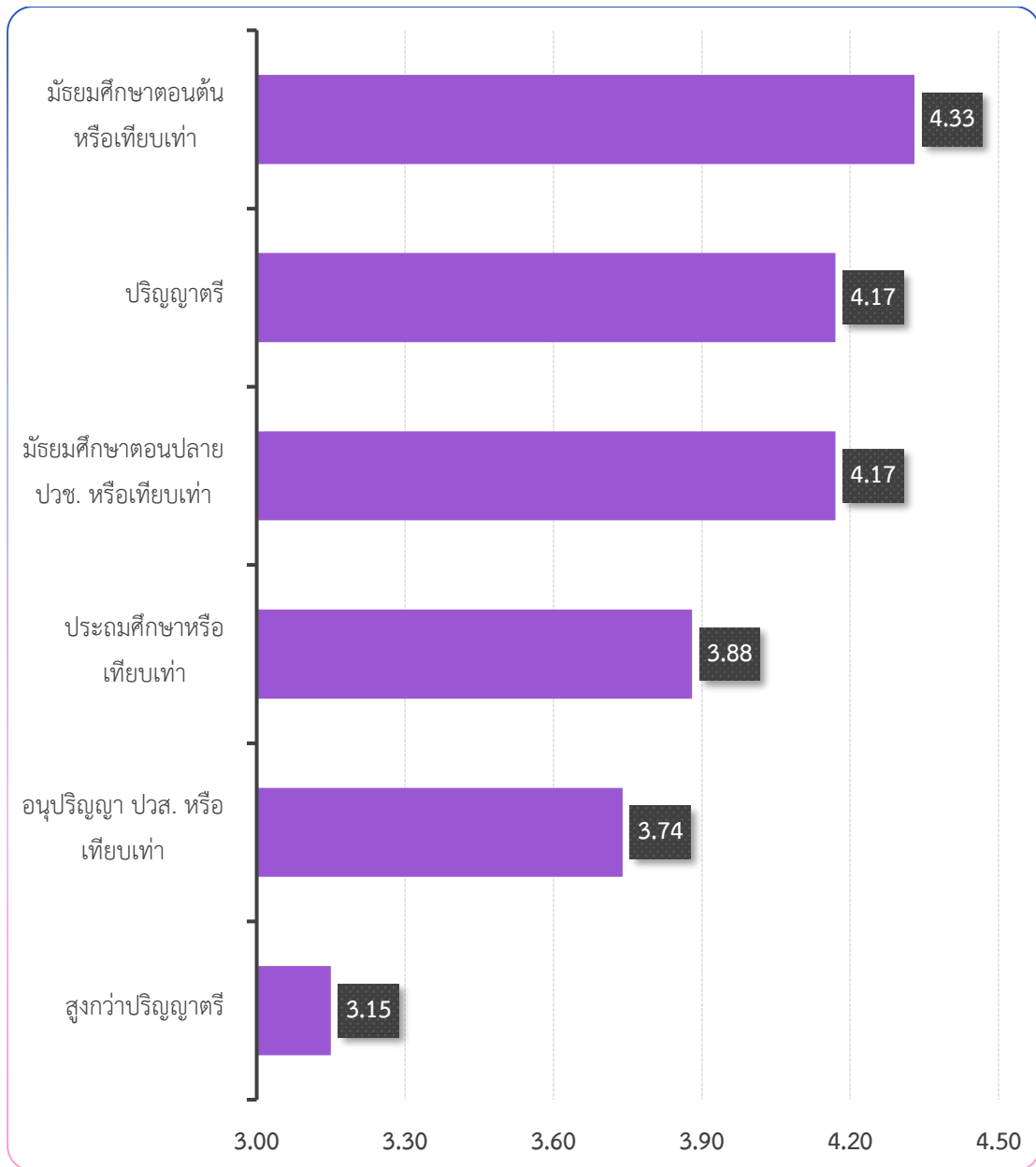
ภาพที่ 4.23 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีจำแนกตามเพศ



ภาพที่ 4.24 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีจำแนกตามอายุ

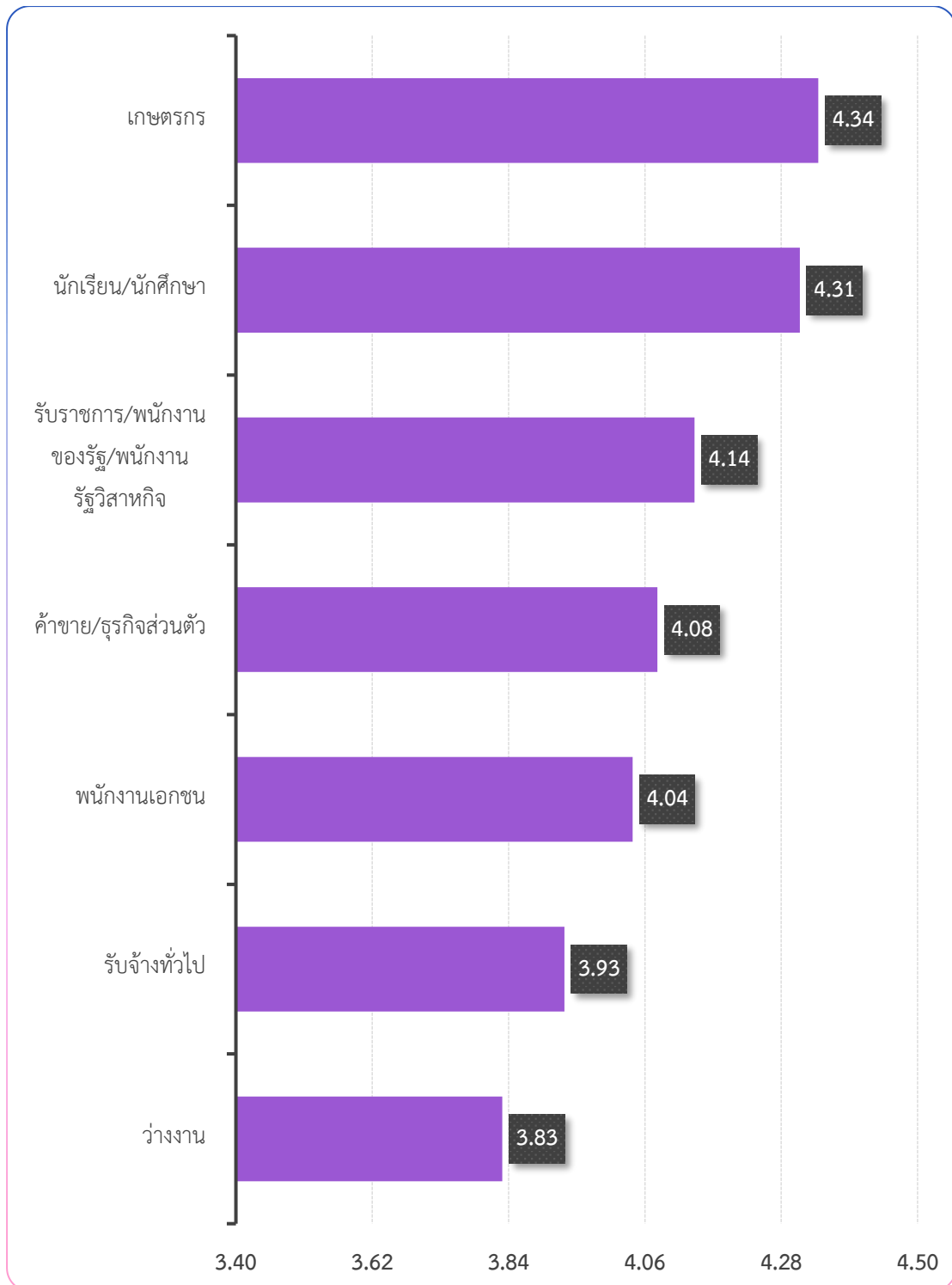


ภาพที่ 4.25 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี  
จำแนกตามสถานภาพ

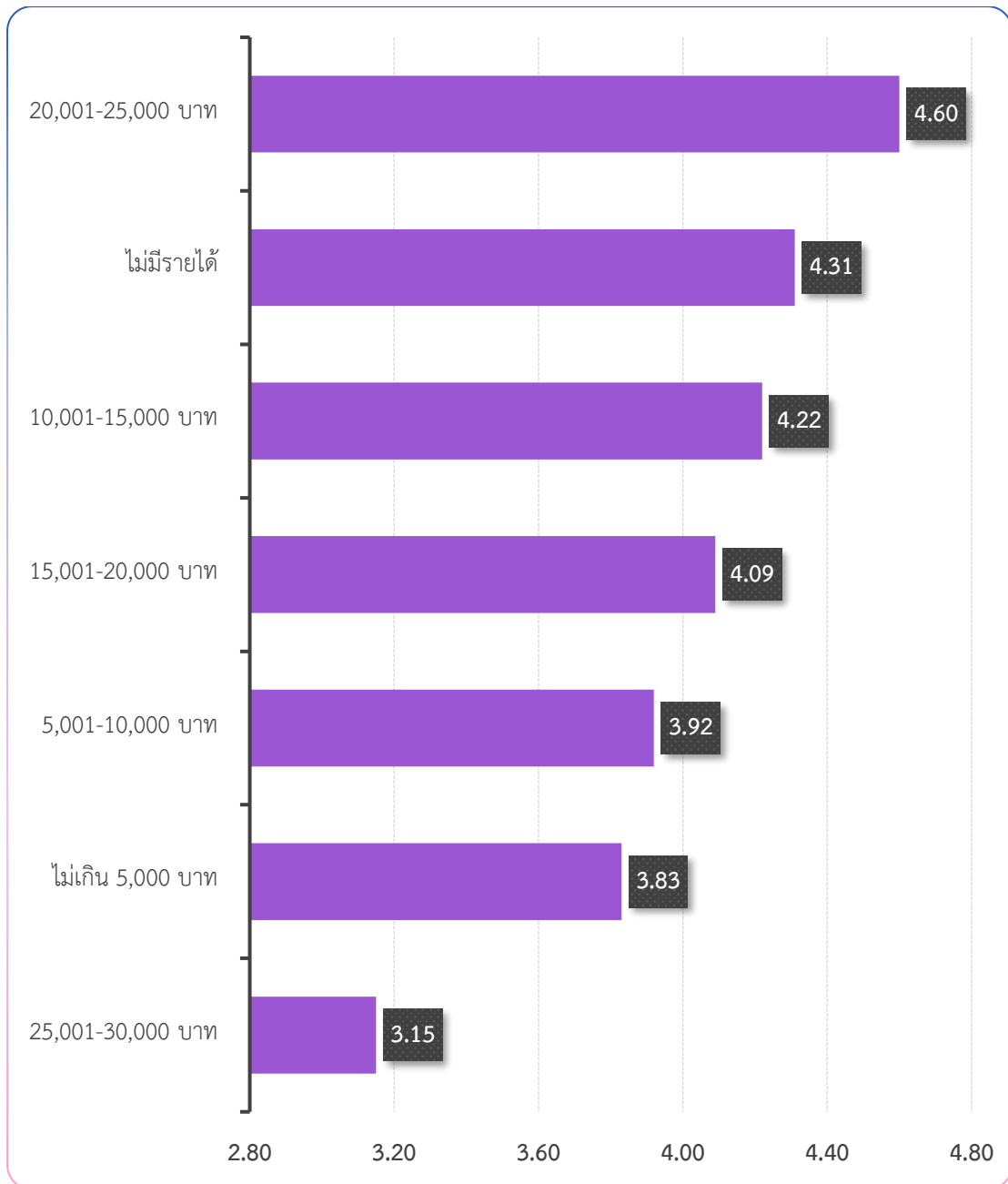


ภาพที่ 4.26 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี  
จำแนกตามการศึกษา





ภาพที่ 4.27 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี  
จำแนกตามอาชีพ



ภาพที่ 4.28 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี  
จำแนกตามรายได้

ตารางที่ 4.14 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ประเด็น (n = 100)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
<b>1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>3.98</b>	<b>0.65</b>	<b>79.60</b>	<b>มาก</b>
1.1 มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูล หรือประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง	3.97	0.72	79.40	มาก
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารอย่างชัดเจนตามที่ประกาศไว้	3.99	1.07	79.80	มาก
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว	3.95	0.87	79.00	มาก
1.4 แบบฟอร์มขอรับบริการ มีความกระชับ เข้าใจง่าย หรือมีตัวอย่างการกรอกข้อมูล	4.01	0.90	80.20	มาก
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ	4.00	0.85	80.00	มาก
<b>2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>	<b>3.88</b>	<b>0.71</b>	<b>77.60</b>	<b>มาก</b>
2.1 ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ เช่น มีมากกว่า 1 ช่องบริการ/เคาน์เตอร์	3.84	0.92	76.80	มาก
2.2 มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่บ้าน ทางโทรศัพท์ ฯลฯ	3.79	0.89	75.80	มาก
2.3 พื้นที่ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ	3.77	0.98	75.40	มาก
2.4 มีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	3.91	0.98	78.20	มาก
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่ายเช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อออนไลน์ เป็นต้น	4.07	0.96	81.40	มาก
<b>3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>3.86</b>	<b>0.68</b>	<b>77.20</b>	<b>มาก</b>
3.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพ และแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ	3.91	0.91	78.20	มาก
3.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	3.68	0.91	73.60	มาก
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเรื่องขออนุญาตก่อสร้างอาคาร เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ	3.89	1.03	77.80	มาก
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	3.81	0.84	76.20	มาก
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.03	0.87	80.60	มาก
<b>4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>3.90</b>	<b>0.61</b>	<b>78.00</b>	<b>มาก</b>
4.1 ป้าย / สัญลักษณ์ / ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อย่างชัดเจน	3.97	0.90	79.40	มาก
4.2 จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	3.78	0.91	75.60	มาก

ประเด็น (n = 100)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยา ลบคำผิด กาว เป็นต้น	3.84	0.86	76.80	มาก
4.4 มีกล่องรับความคิดเห็นหรือแบบสอบถาม เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ	3.86	0.84	77.20	มาก
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น	4.05	0.83	81.00	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.91</b>	<b>0.63</b>	<b>78.20</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.12 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **ขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.60

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.00

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.60

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่ายเช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อออนไลน์ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.96 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.40

2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00

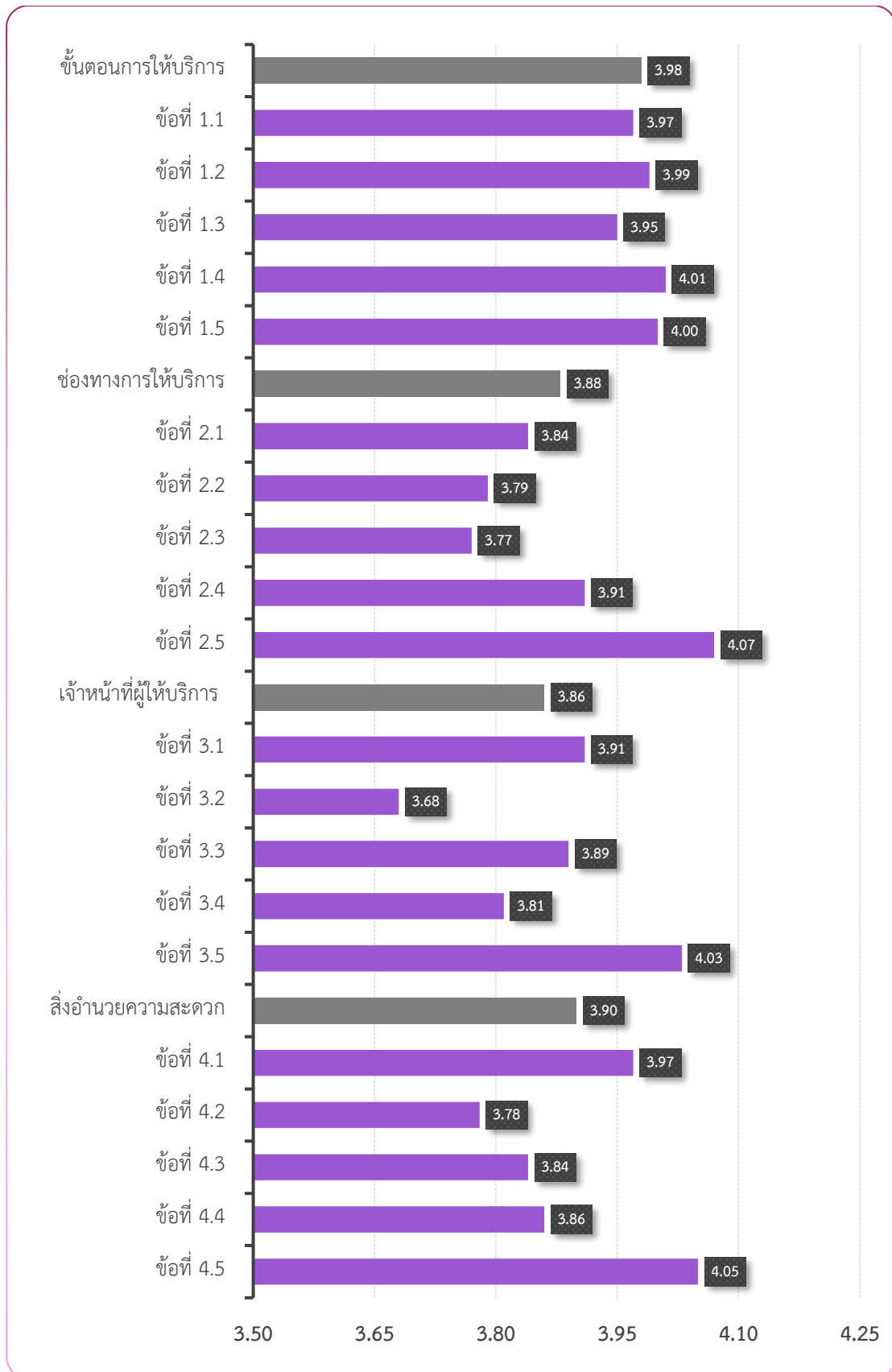
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 73.60

2. พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.98 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.40

3. จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.60



ภาพที่ 4.29 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาต  
ปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 4.15 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง  
จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
<b>เพศ</b>				
ชาย	3.91	0.63	78.20	มาก
หญิง	-	-	-	-
<b>อายุ</b>				
วัยรุ่น (13-17 ปี)	4.53	0.11	90.60	มากที่สุด
วัยหนุ่มสาว (18-35 ปี)	3.82	0.70	76.40	มาก
วัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี)	3.95	0.59	79.00	มาก
วัยกลางคนช่วงปลาย (46-60 ปี)	3.92	0.60	78.40	มาก
วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป)	3.98	0.10	79.60	มาก
<b>สถานภาพสมรส</b>				
โสด	4.45	-	89.00	มากที่สุด
สมรส	3.87	0.63	77.40	มาก
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	4.19	0.58	83.80	มาก
<b>ระดับการศึกษา</b>				
ไม่รู้หนังสือ	-	-	-	-
ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	3.65	0.60	73.00	มาก
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	4.38	0.21	87.60	มากที่สุด
มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า	3.94	0.78	78.80	มาก
อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	4.40	0.14	88.00	มากที่สุด
ปริญญาตรี	4.15	0.49	83.00	มาก
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	-	-
<b>อาชีพหลัก</b>				
นักเรียน/นักศึกษา	4.53	0.11	90.60	มากที่สุด
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	4.05	0.58	81.00	มาก
พนักงานเอกชน	4.29	0.37	85.80	มากที่สุด
รับจ้างทั่วไป	3.62	0.65	72.40	มาก
เกษตรกร	3.28	0.88	65.60	ปานกลาง
ว่างงาน	4.03	0.08	80.60	มาก
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	-	-	-	-

ลักษณะส่วนบุคคล	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	4.24	0.42	84.80	มากที่สุด
อื่น ๆ เช่น ประมง	-	-	-	-
<b>รายได้ต่อเดือน</b>				
ไม่มีรายได้	4.53	0.11	90.60	มากที่สุด
ไม่เกิน 5,000 บาท	4.03	0.08	80.60	มาก
5,001-10,000 บาท	3.74	0.65	74.80	มาก
10,001-15,000 บาท	4.00	0.66	80.00	มาก
15,001-20,000 บาท	4.22	0.46	84.40	มากที่สุด
20,001-25,000 บาท	3.70	-	74.00	มาก
25,001-30,000 บาท	4.00	-	80.00	มาก
มากกว่า 30,000 บาท	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.15 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาต  
ปลูกสิ่งก่อสร้างจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล สรุปผลได้ดังนี้

จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 ส่วน  
เบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.20 (ไม่มีกลุ่มตัวอย่างที่  
เป็นเพศหญิง)

จำแนกตามอายุ พบว่า ช่วงวัยที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ วัยรุ่น (13-17 ปี) มีความ  
พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.11 คิดเป็นร้อยละของระดับ  
ความพึงพอใจเท่ากับ 90.60 รองลงมา คือ วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก  
มีค่าเฉลี่ย 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.10 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.60  
วัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 3.95  
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.00 วัยกลางคนช่วง  
ปลาย (46-60 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60  
คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.40 และวัยหนุ่มสาว (18-35 ปี) มีความพึงพอใจอยู่  
ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจ  
เท่ากับ 76.40

จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานภาพโสด มีความ  
พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.45 (ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเนื่องจากมีผู้ตอบ  
แบบสอบถามเพียงคนเดียว) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.00 รองลงมา คือ  
สถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 ส่วนเบี่ยงเบน



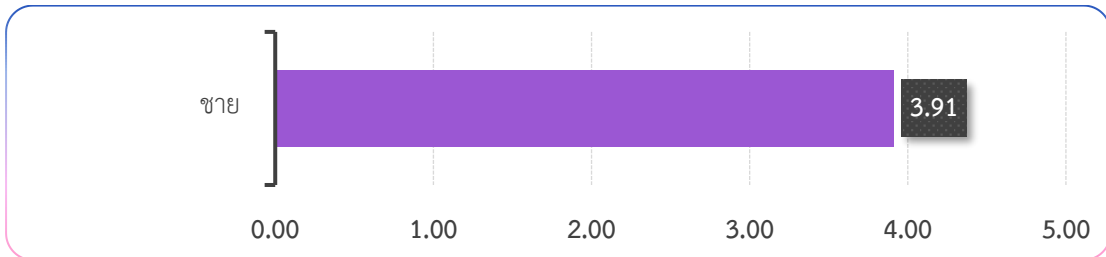
มาตรฐาน 0.58 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80 และสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 3.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.40

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.14 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.00 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.21 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.60 ปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00 มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.80 และ ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 73.00

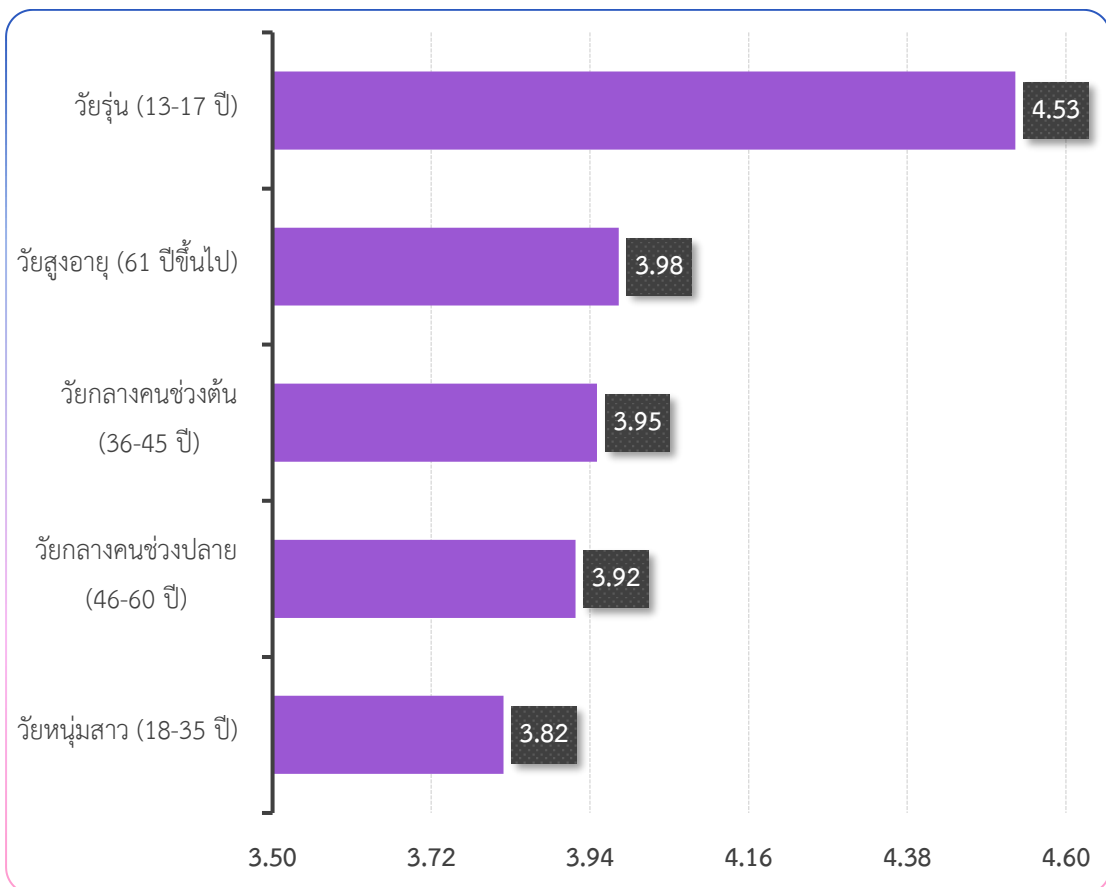
จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.11 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.60 รองลงมา คือ พนักงานเอกชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.80 รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.80 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00 ว่างาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.08 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60 รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 72.40 และเกษตรกร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 65.60

จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มไม่มีรายได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.11 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.60 รองลงมา คือ กลุ่มรายได้ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.46 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.40 กลุ่มรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.08 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60 กลุ่มรายได้ 10,001-15,000 บาท / กลุ่มรายได้ 25,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ

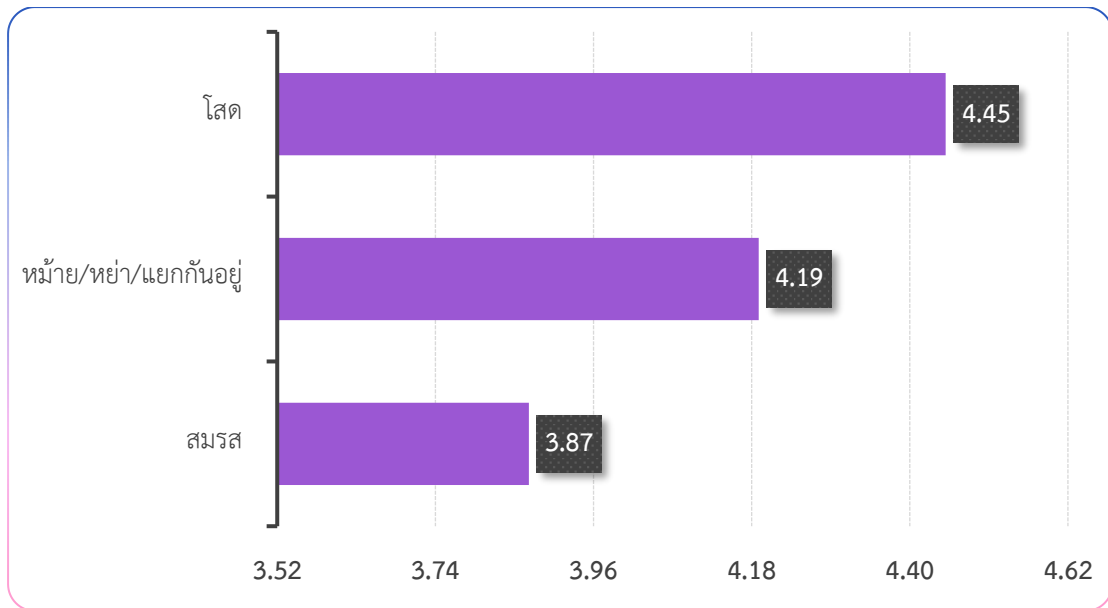
มากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 และไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00 กลุ่มรายได้ 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 74.80 และกลุ่มรายได้ 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 (ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 74.00



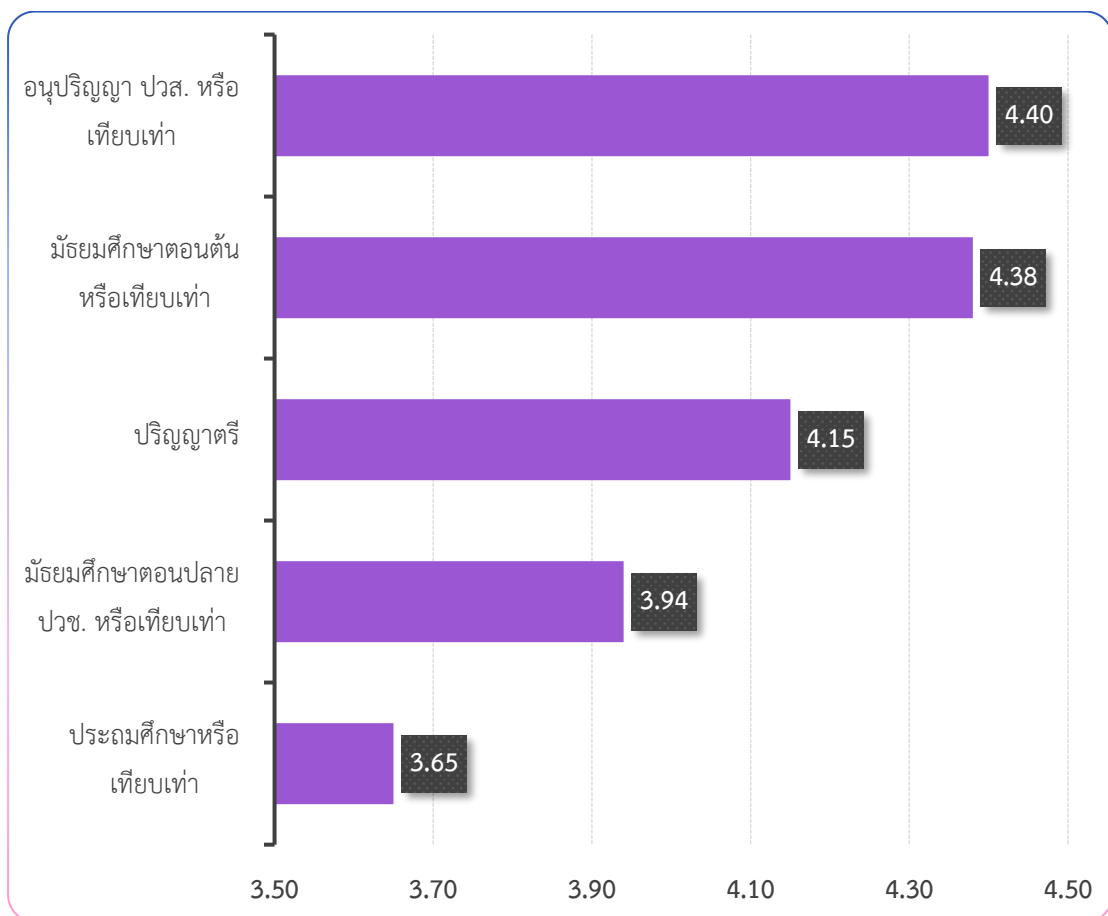
ภาพที่ 4.30 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาต  
ปลูกสิ่งก่อสร้างจำแนกตามเพศ



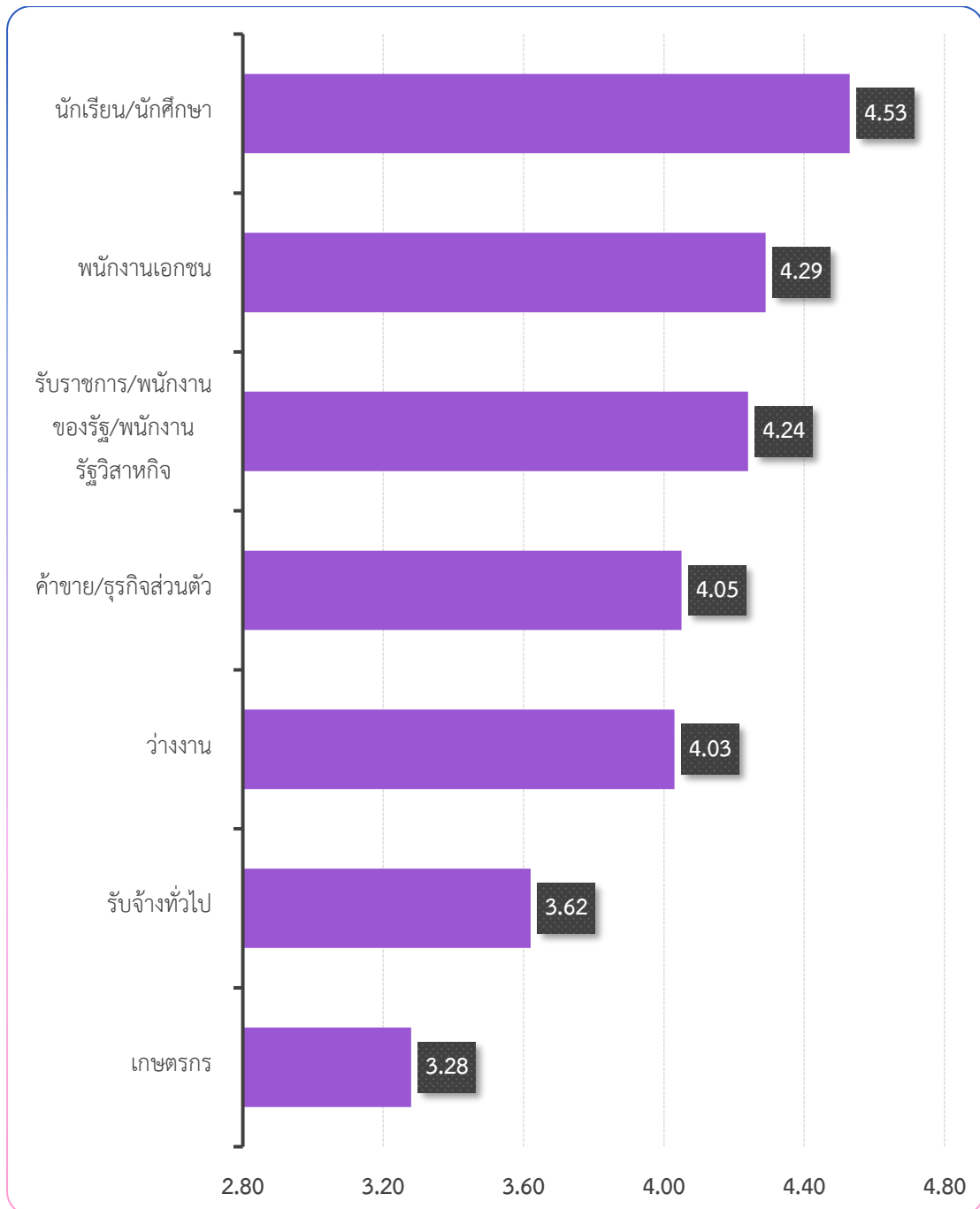
ภาพที่ 4.31 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาต  
ปลูกสิ่งก่อสร้างจำแนกตามอายุ



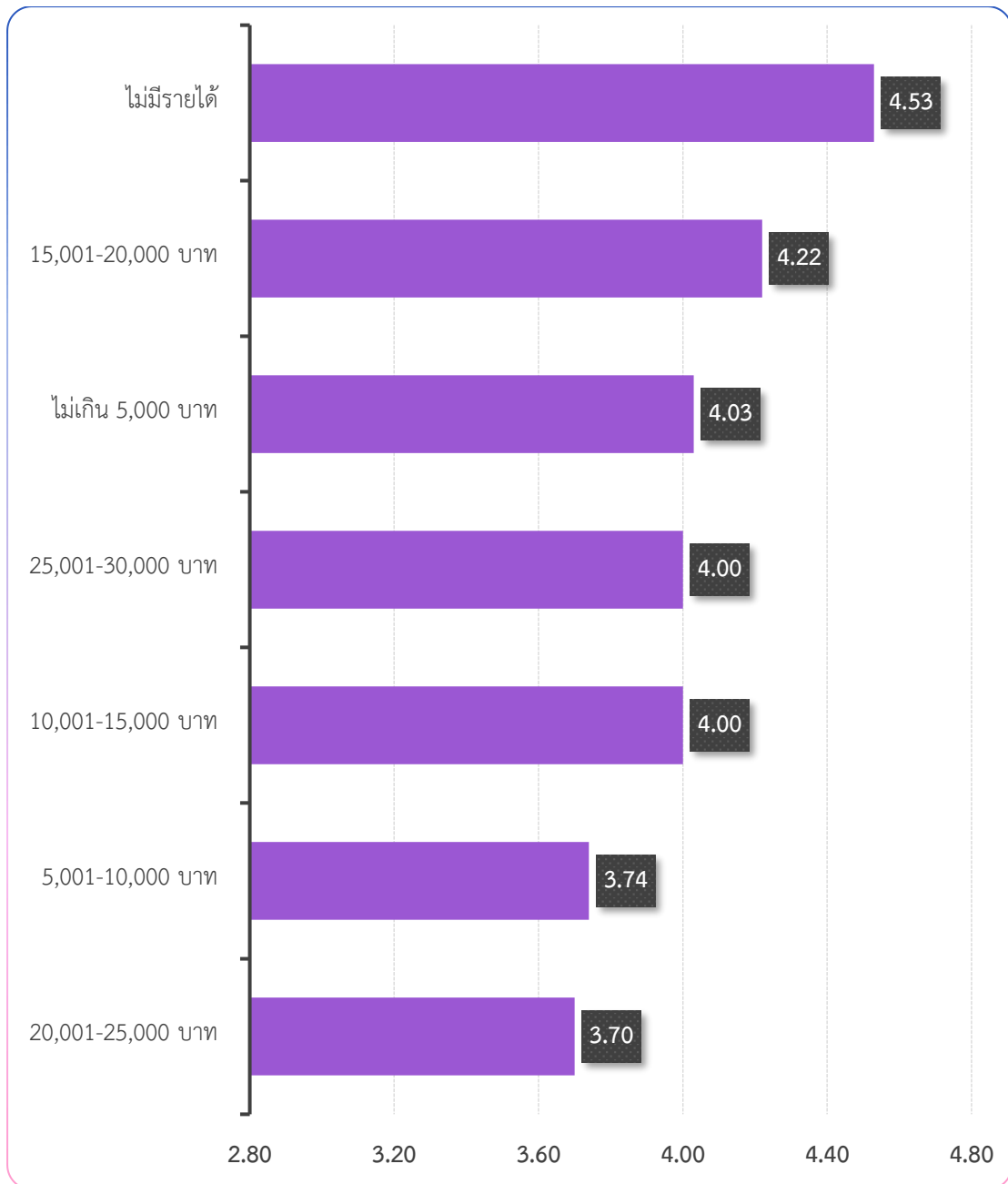
ภาพที่ 4.32 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาต  
ปลูกสิ่งก่อสร้างจำแนกตามสถานภาพ



ภาพที่ 4.33 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาต  
ปลูกสิ่งก่อสร้างจำแนกตามการศึกษา



ภาพที่ 4.34 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาต  
ปลูกสิ่งก่อสร้างจำแนกตามอาชีพ



ภาพที่ 4.35 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาต  
ปลูกสิ่งก่อสร้างจำแนกตามรายได้

ตารางที่ 4.16 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (สวัสดิการสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุและการเสริมสร้างสวัสดิการสังคมให้แก่คนพิการหรือทุพพลภาพ / เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและเบี้ยความพิการ)

ประเด็น (n = 101)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
<b>1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.46</b>	<b>0.67</b>	<b>89.20</b>	<b>มากที่สุด</b>
1.1 มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์ระเบียบกฎหมาย ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง	4.46	0.67	89.20	มากที่สุด
1.2 การรับขึ้นทะเบียนเป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย และหนังสือสั่งการ	4.47	0.67	89.40	มากที่สุด
1.3 การบริการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการมีการบริการที่หลากหลาย ได้แก่ โอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามผู้มีสิทธิหรือในนามบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้มีสิทธิภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน	4.48	0.69	89.60	มากที่สุด
1.4 การบริการเบิกจ่ายเงินเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.46	0.70	89.20	มากที่สุด
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ	4.47	0.67	89.40	มากที่สุด
<b>2. ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ</b>	<b>4.43</b>	<b>0.72</b>	<b>88.60</b>	<b>มากที่สุด</b>
2.1 ช่องทางการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องบริการ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น	4.45	0.67	89.00	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศ สำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น	4.40	0.81	88.00	มากที่สุด
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ	4.46	0.69	89.20	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.39	0.82	87.80	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น อีเมล สื่อออนไลน์ เฟสบุ๊ก เป็นต้น	4.47	0.67	89.40	มากที่สุด
<b>3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>4.51</b>	<b>0.62</b>	<b>90.20</b>	<b>มากที่สุด</b>
3.1 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ	4.49	0.67	89.80	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.58	0.57	91.60	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญในด้านอำนวยความสะดวก เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และนำเชื้อถือ ฯลฯ	4.52	0.63	90.40	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสั่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.50	0.67	90.00	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.48	0.67	89.60	มากที่สุด

ประเด็น (n = 101)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (ในสำนักงาน)	4.47	0.67	89.40	มากที่สุด
4.1 ป้าย / สัญลักษณ์ / ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อย่างชัดเจน	4.47	0.67	89.40	มากที่สุด
4.2 จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.47	0.67	89.40	มากที่สุด
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ ได้แก่ ปากกา น้ำยา ลบคำผิด กาว เป็นต้น	4.48	0.66	89.60	มากที่สุด
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่ กล่องรับความ คิดเห็น แบบสอบถาม ระบบออนไลน์	4.47	0.67	89.40	มากที่สุด
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ	4.46	0.67	89.20	มากที่สุด
ภาพรวม	4.47	0.66	89.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.16 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (สวัสดิการสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุและการเสริมสร้างสวัสดิการสังคมให้แก่คนพิการหรือทุพพลภาพ / เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและเบี้ยความพิการ) โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.20

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.40

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **ขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.20

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.60

2. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญในด้านอำนวยความสะดวก เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.40

3. เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.00

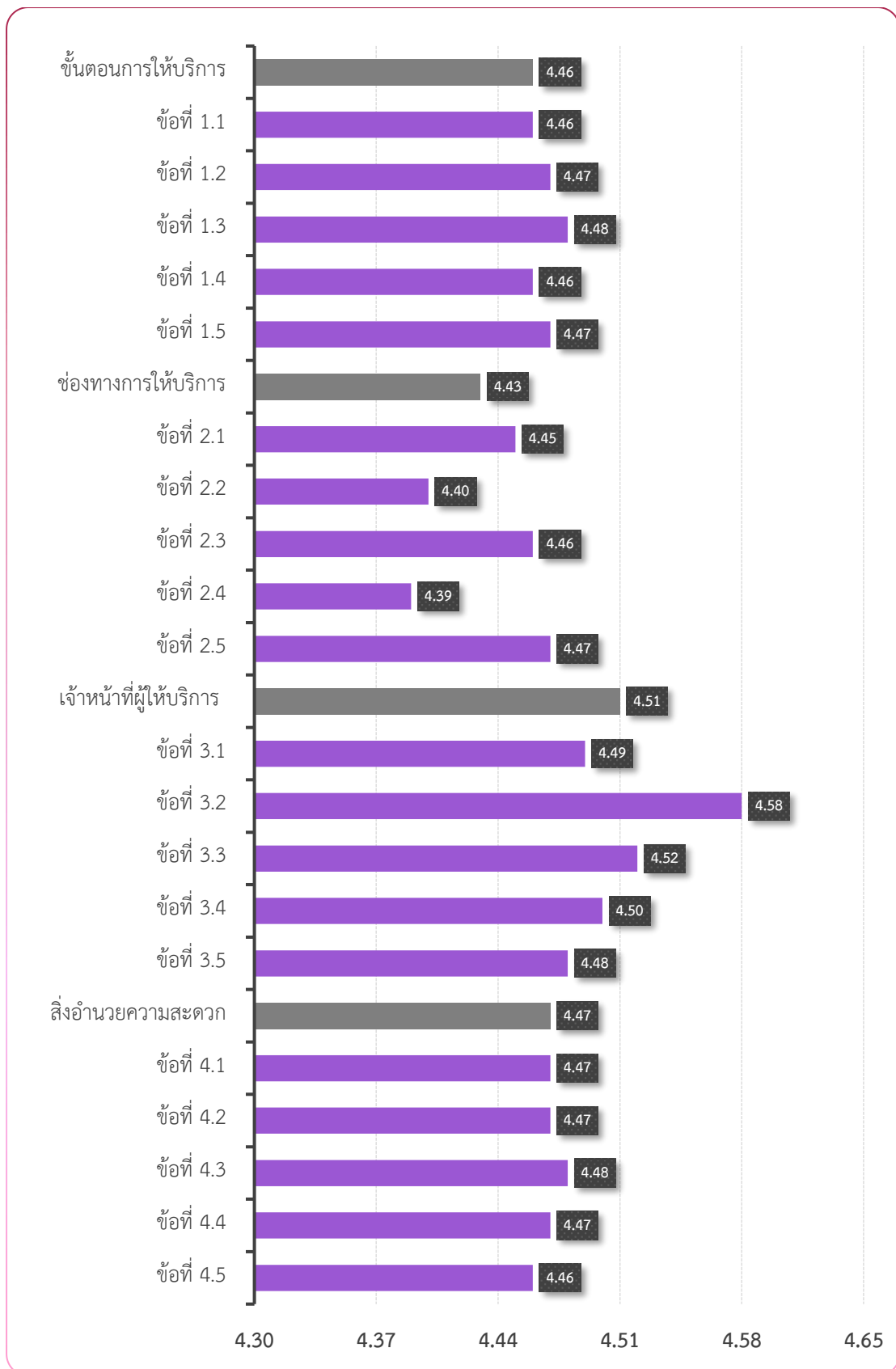
ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80

2. มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.00

3. ช่องทางการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องบริการ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.00





ภาพที่ 4.36 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน  
และสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.17 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม  
จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
<b>เพศ</b>				
ชาย	4.47	0.66	89.40	มากที่สุด
หญิง	-	-	-	-
<b>อายุ</b>				
วัยรุ่น (13-17 ปี)	-	-	-	-
วัยหนุ่มสาว (18-35 ปี)	5.00	-	100.00	มากที่สุด
วัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี)	-	-	-	-
วัยกลางคนช่วงปลาย (46-60 ปี)	4.15	0.92	83.00	มาก
วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป)	4.52	0.60	90.40	มากที่สุด
<b>สถานภาพสมรส</b>				
โสด	4.51	0.74	90.20	มากที่สุด
สมรส	4.49	0.66	89.80	มากที่สุด
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	4.41	0.68	88.20	มากที่สุด
<b>ระดับการศึกษา</b>				
ไม่รู้หนังสือ	4.97	0.09	99.40	มากที่สุด
ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	4.44	0.66	88.80	มากที่สุด
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	4.60	0.53	92.00	มากที่สุด
มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า	4.60	0.55	92.00	มากที่สุด
อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	4.50	0.71	90.00	มากที่สุด
ปริญญาตรี	3.90	0.90	78.00	มาก
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	-	-
<b>อาชีพหลัก</b>				
นักเรียน/นักศึกษา	-	-	-	-
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	4.50	0.70	90.00	มากที่สุด
พนักงานเอกชน	-	-	-	-
รับจ้างทั่วไป	4.10	0.78	82.00	มาก
เกษตรกร	4.63	0.43	92.60	มากที่สุด
ว่างงาน	4.54	0.59	90.80	มากที่สุด
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	4.79	0.40	95.80	มากที่สุด

ลักษณะส่วนบุคคล	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	-	-	-	-
อื่น ๆ เช่น ประมง	4.00	-	80.00	มาก
<b>รายได้ต่อเดือน</b>				
ไม่มีรายได้	4.61	0.56	92.20	มากที่สุด
ไม่เกิน 5,000 บาท	4.23	0.71	84.60	มากที่สุด
5,001-10,000 บาท	4.61	0.59	92.20	มากที่สุด
10,001-15,000 บาท	4.04	0.92	80.80	มาก
15,001-20,000 บาท	-	-	-	-
20,001-25,000 บาท	-	-	-	-
25,001-30,000 บาท	-	-	-	-
มากกว่า 30,000 บาท	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.17 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล สรุปผลได้ดังนี้

จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.40 (ไม่มีกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิง)

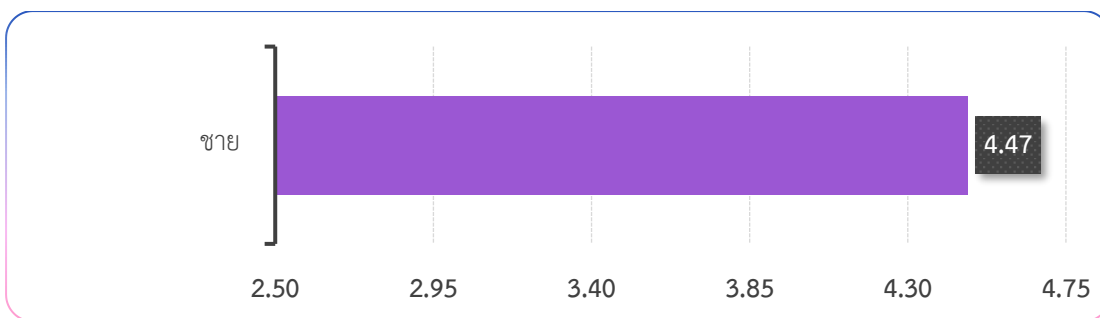
จำแนกตามอายุ พบว่า ช่วงวัยที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ วัยหนุ่มสาว (18-35 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 5.00 (ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 100.00 รองลงมา คือ วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.40 และวัยกลางคน ช่วงปลาย (46-60 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.92 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00

จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานภาพโสด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.20 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.80 และสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.20

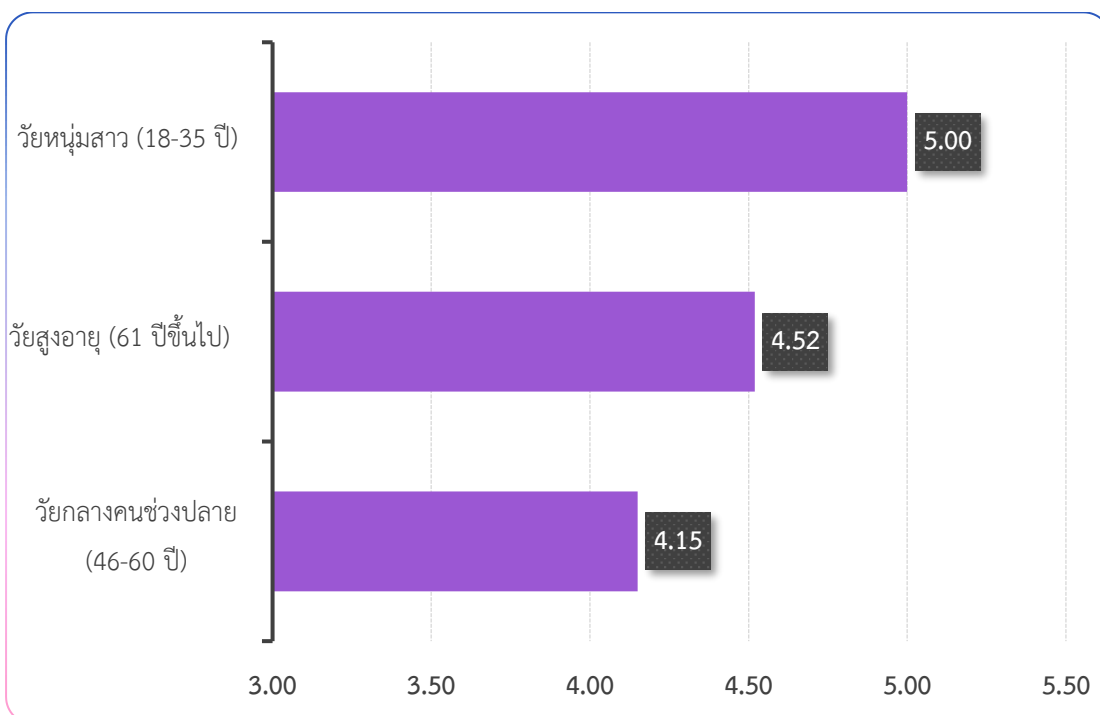
จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ไม่รู้หนังสือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.09 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 99.40 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า / มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.60 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 และ 0.55 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.00 อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.00 ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.80 และปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.90 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.00

จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 95.80 รองลงมา คือ เกษตรกร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.60 ว่างาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.80 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.00 รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00 และอื่น ๆ เช่น ประมง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.00 (ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00

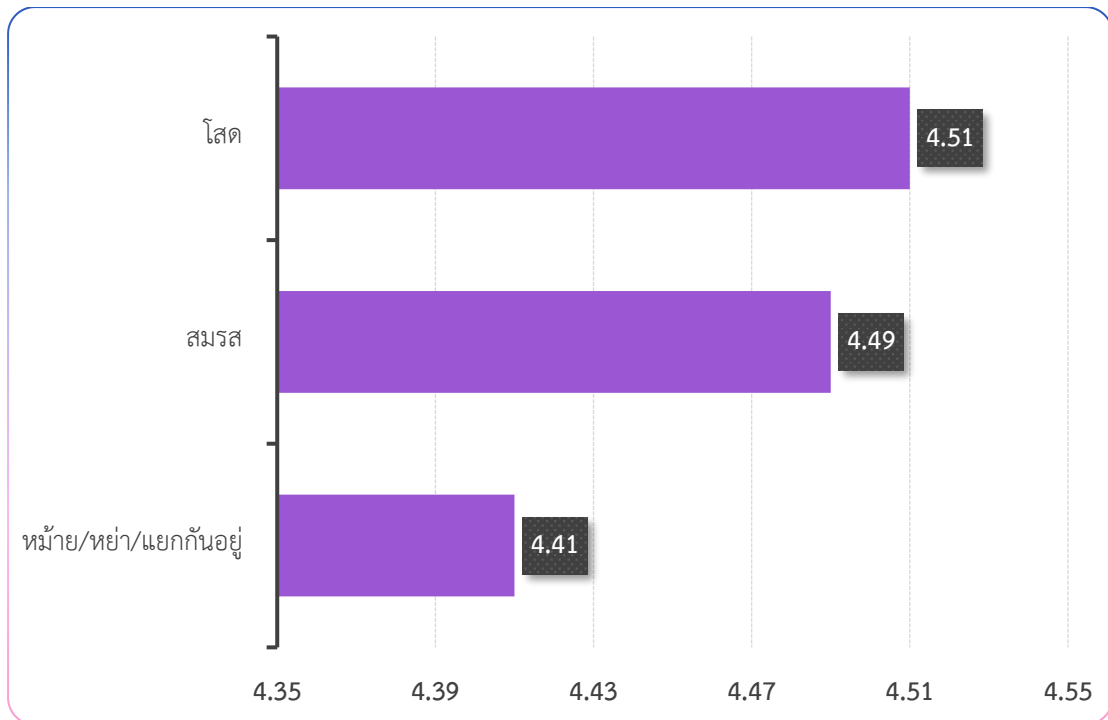
จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มไม่มีรายได้ / กลุ่มรายได้ 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 และ 0.59 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.20 รองลงมา คือ กลุ่มรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.60 และกลุ่มรายได้ 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.92 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80



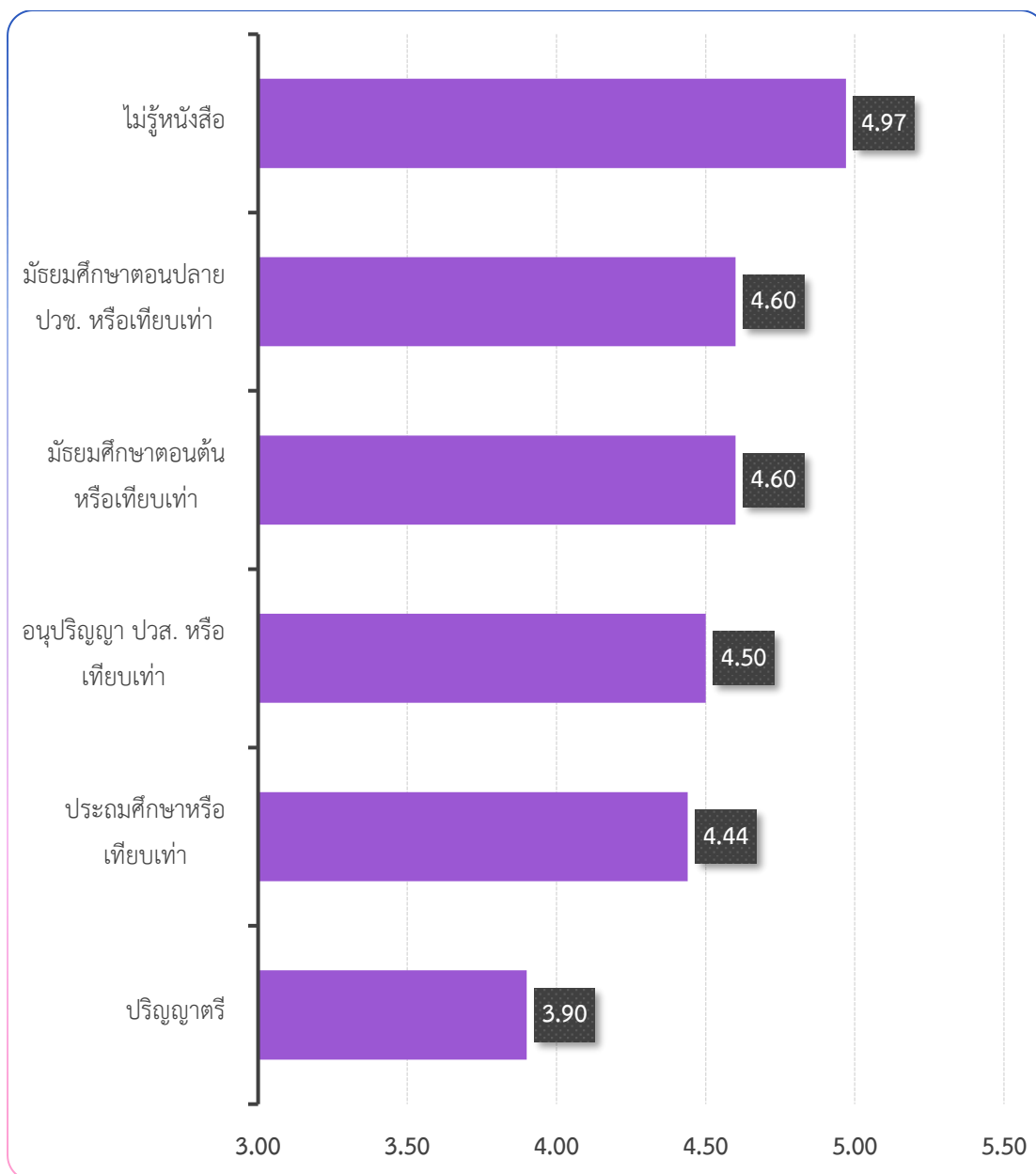
ภาพที่ 4.37 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมจำแนกตามเพศ



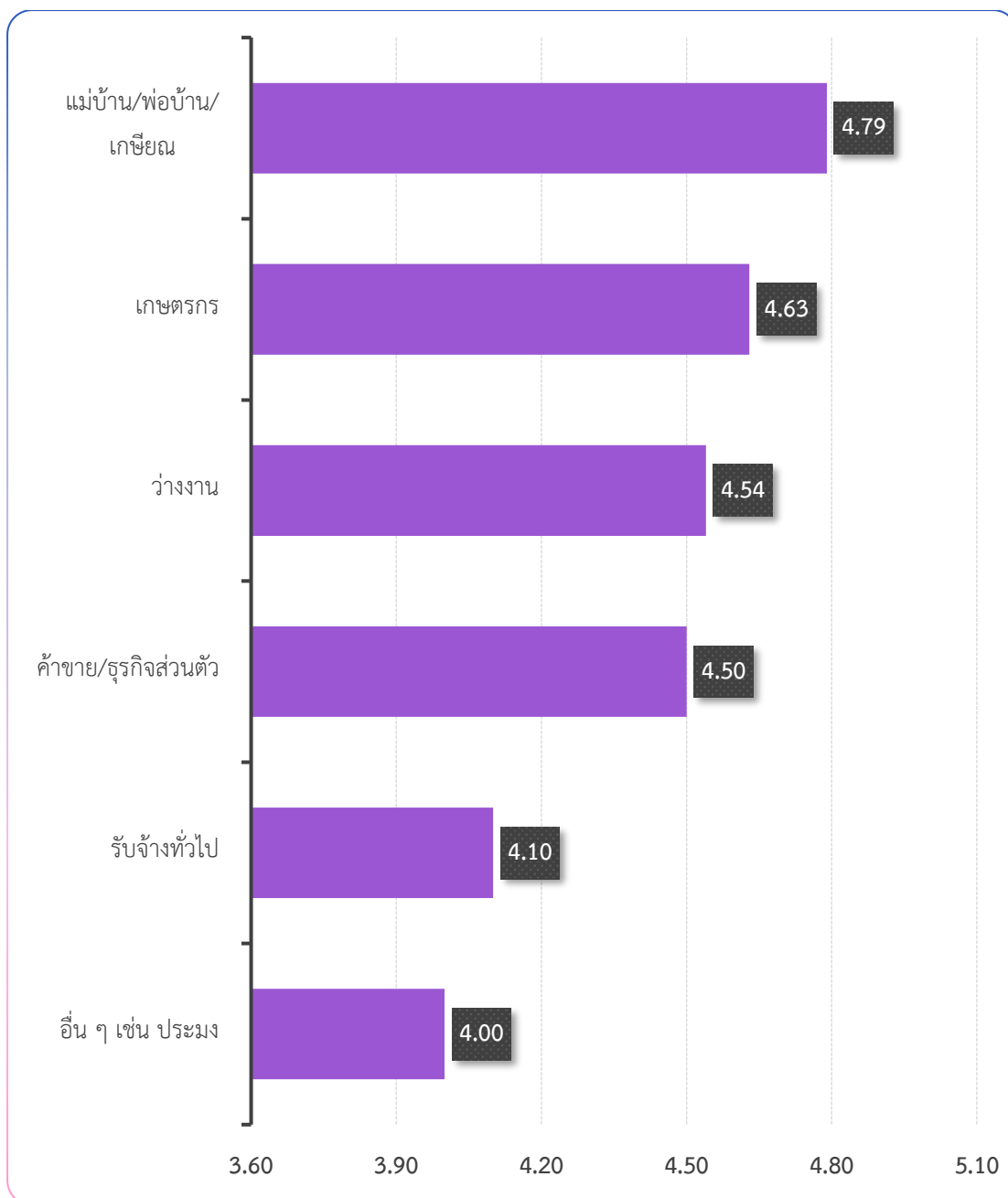
ภาพที่ 4.38 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมจำแนกตามอายุ



ภาพที่ 4.39 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมจำแนกตามสถานภาพ

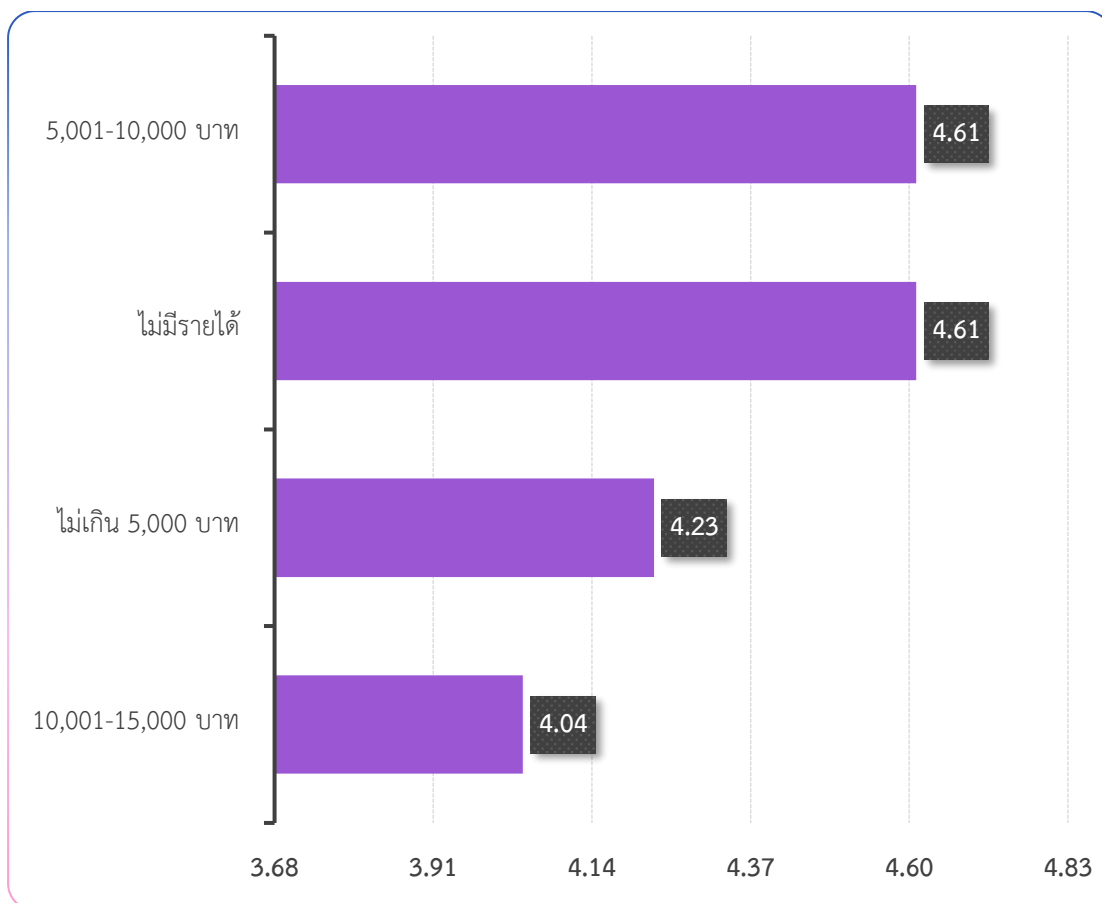


ภาพที่ 4.40 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมจำแนกตามการศึกษา



ภาพที่ 4.41 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมจำแนกตามอาชีพ





ภาพที่ 4.42 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมจำแนกตามรายได้

ตารางที่ 4.18 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ประเด็น (n = 99)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
<b>1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.14</b>	<b>0.40</b>	<b>82.80</b>	<b>มาก</b>
1.1 มีการประชาสัมพันธ์แนวทางและขั้นตอนการดำเนินงาน ให้บริการวัคซีนผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การเยี่ยมบ้านของเจ้าหน้าที่ และ อสม. ฯลฯ	3.97	0.60	79.40	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการวัคซีนในคลินิกเด็กสุขภาพดี ที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยาก	4.19	0.42	83.80	มาก
1.3 การให้บริการฉีดวัคซีน มีวัคซีนและอุปกรณ์สำหรับบริการวัคซีนอย่างเพียงพอ	4.20	0.43	84.00	มาก
1.4 ได้รับความรู้/คำแนะนำเกี่ยวกับวัคซีนที่บุตรหลานได้รับ อาการข้างเคียงและการปฏิบัติตัวหลังได้รับวัคซีน และอาการผิดปกติที่ควรพบแพทย์	4.20	0.43	84.00	มาก
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการวัคซีนในคลินิกเด็กสุขภาพดี	4.15	0.46	83.00	มาก
<b>2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>	<b>3.83</b>	<b>0.54</b>	<b>76.60</b>	<b>มาก</b>
2.1 ช่องทางการติดต่อขอรับบริการวัคซีนในคลินิกเด็กสุขภาพดี มีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น โทรศัพท์ สื่อออนไลน์ อสม. ฯลฯ	3.61	0.75	72.20	มาก
2.2 พื้นที่ให้บริการมีความสะดวก แบ่งพื้นที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มีเก้าอี้สำหรับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ	4.17	0.45	83.40	มาก
2.3 สถานบริการมีช่องทางให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็น เช่น กล่องรับความคิดเห็น ฯลฯ	4.05	0.54	81.00	มาก
2.4 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย เช่น สื่อออนไลน์ โทรศัพท์ ฯลฯ	3.64	0.75	72.80	มาก
2.5 มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	3.70	0.66	74.00	มาก
<b>3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>4.33</b>	<b>0.46</b>	<b>86.60</b>	<b>มากที่สุด</b>
3.1 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.29	0.48	85.80	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.30	0.46	86.00	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้บริการวัคซีน สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	4.39	0.49	87.80	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.35	0.50	87.00	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้รับบริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.30	0.48	86.00	มากที่สุด

ประเด็น (n = 99)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
<b>4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.18</b>	<b>0.39</b>	<b>83.60</b>	<b>มาก</b>
4.1 มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการอย่างชัดเจน	4.21	0.44	84.20	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการสะอาด เหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.22	0.42	84.40	มากที่สุด
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา แบบฟอร์มบันทึกข้อมูล บัตรคิว ฯลฯ	4.21	0.41	84.20	มากที่สุด
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่ กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.08	0.49	81.60	มาก
4.5 การอำนวยความสะดวกของสถานที่ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ จัดบริการน้ำดื่ม ห้องสุขา เป็นต้น	4.15	0.46	83.00	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.12</b>	<b>0.39</b>	<b>82.40</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.18 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.60

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **ขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.80

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้บริการวัคซีน สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80

2. เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.00

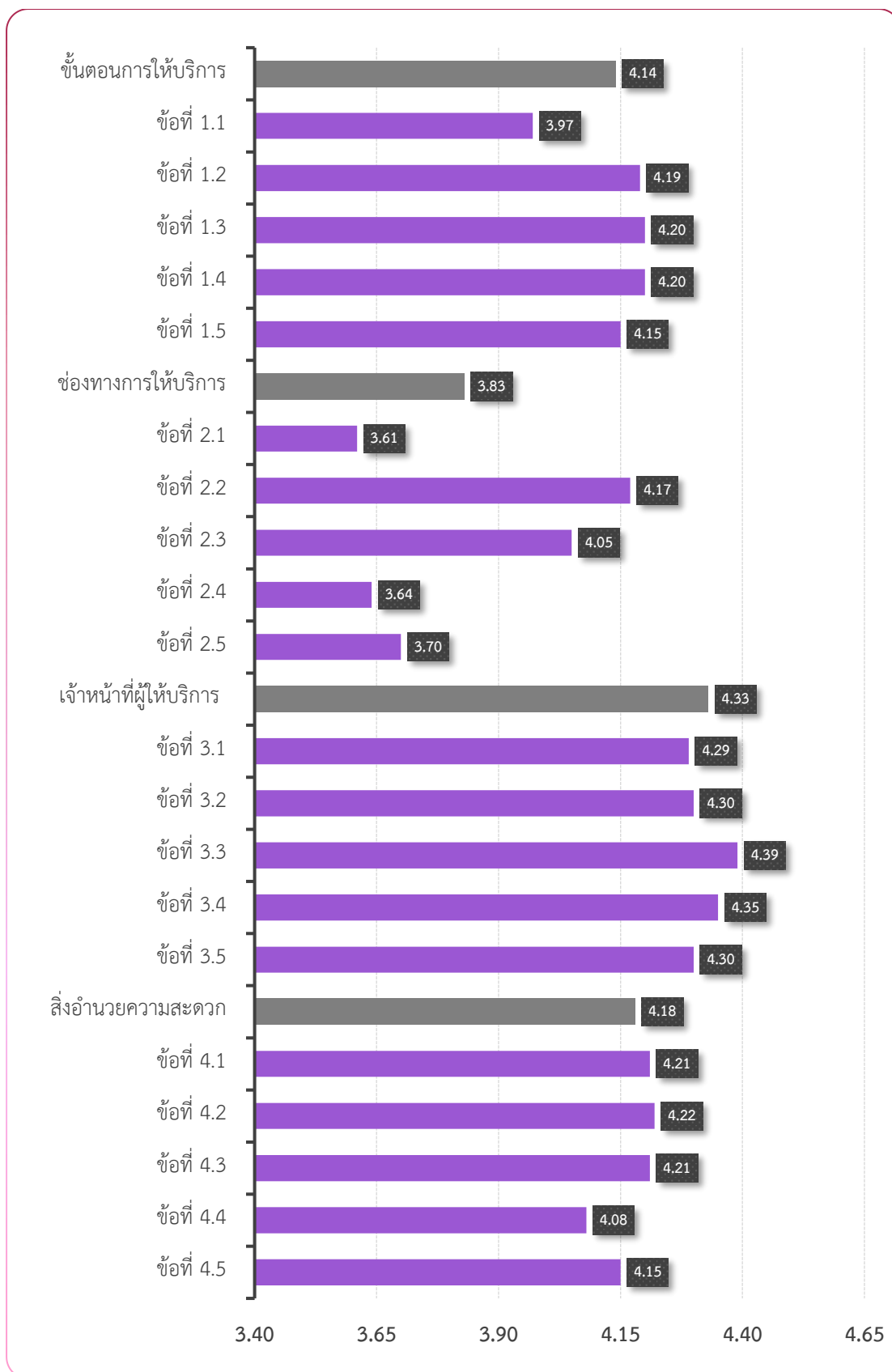
3. เจ้าหน้าที่ที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ / เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้รับบริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.30 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 และ 0.48 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.00

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. ช่องทางการติดต่อขอรับบริการวัคซีนในคลินิกเด็กสุขภาพดี มีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น โทรศัพท์ สื่อออนไลน์ อสม. ฯลฯ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 72.20

2. มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย เช่น สื่อออนไลน์ โทรศัพท์ ฯลฯ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 72.80

3. มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 74.00



ภาพที่ 4.43 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.19 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
<b>เพศ</b>				
ชาย	4.11	0.39	82.20	มาก
หญิง	5.00	-	100.00	มากที่สุด
<b>อายุ</b>				
วัยรุ่น (13-17 ปี)	-	-	-	-
วัยหนุ่มสาว (18-35 ปี)	4.06	0.37	81.20	มาก
วัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี)	4.13	0.38	82.60	มาก
วัยกลางคนช่วงปลาย (46-60 ปี)	4.23	0.40	84.60	มากที่สุด
วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป)	4.67	0.58	93.40	มากที่สุด
<b>สถานภาพสมรส</b>				
โสด	5.00	-	100.00	มากที่สุด
สมรส	4.12	0.38	82.40	มาก
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	4.06	0.44	81.20	มาก
<b>ระดับการศึกษา</b>				
ไม่รู้หนังสือ	-	-	-	-
ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	4.33	0.47	86.60	มากที่สุด
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	3.91	0.07	78.20	มาก
มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า	4.04	0.37	80.80	มาก
อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	4.06	0.32	81.20	มาก
ปริญญาตรี	4.15	0.42	83.00	มาก
สูงกว่าปริญญาตรี	4.33	0.88	86.60	มากที่สุด
<b>อาชีพหลัก</b>				
นักเรียน/นักศึกษา	-	-	-	-
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	4.08	0.37	81.60	มาก
พนักงานเอกชน	3.98	0.26	79.60	มาก
รับจ้างทั่วไป	4.46	0.52	89.20	มากที่สุด
เกษตรกร	3.98	0.04	79.60	มาก
ว่างงาน	-	-	-	-
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	4.15	0.40	83.00	มาก
รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงาน	4.18	0.48	83.60	มาก
รัฐวิสาหกิจ				

ลักษณะส่วนบุคคล	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
อื่น ๆ เช่น ประมง	3.85	-	77.00	มาก
<b>รายได้ต่อเดือน</b>				
ไม่มีรายได้	4.19	0.45	83.80	มาก
ไม่เกิน 5,000 บาท	4.04	0.44	80.80	มาก
5,001-10,000 บาท	4.09	0.39	81.80	มาก
10,001-15,000 บาท	4.12	0.37	82.40	มาก
15,001-20,000 บาท	4.09	0.32	81.80	มาก
20,001-25,000 บาท	3.90	-	78.00	มาก
25,001-30,000 บาท	4.95	-	99.00	มากที่สุด
มากกว่า 30,000 บาท	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.19 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล สรุปผลได้ดังนี้

จำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 5.00 (ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 100.00 และเพศชาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.20

จำแนกตามอายุ พบว่า ช่วงวัยที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.40 รองลงมา คือ วัยกลางคนช่วงปลาย (46-60 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.60 วัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.60 และวัยหนุ่มสาว (18-35 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20

จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานภาพโสด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 5.00 (ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 100.00 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40 และสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20

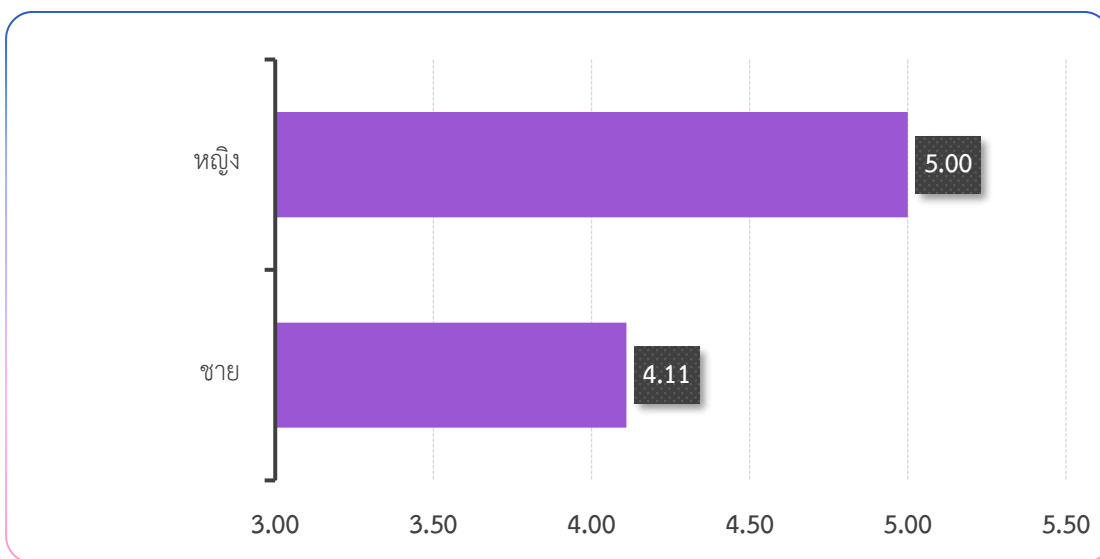
จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า / สูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.33 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 และ 0.88 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.60 รองลงมา คือ ปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00 อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20 มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80 และมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.07 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.20

จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.20 รองลงมา คือ รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60 แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60 เกษตรกร / พนักงานเอกชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.04 และ 0.26 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.60 และอื่น ๆ เช่น ประมง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 (ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.00

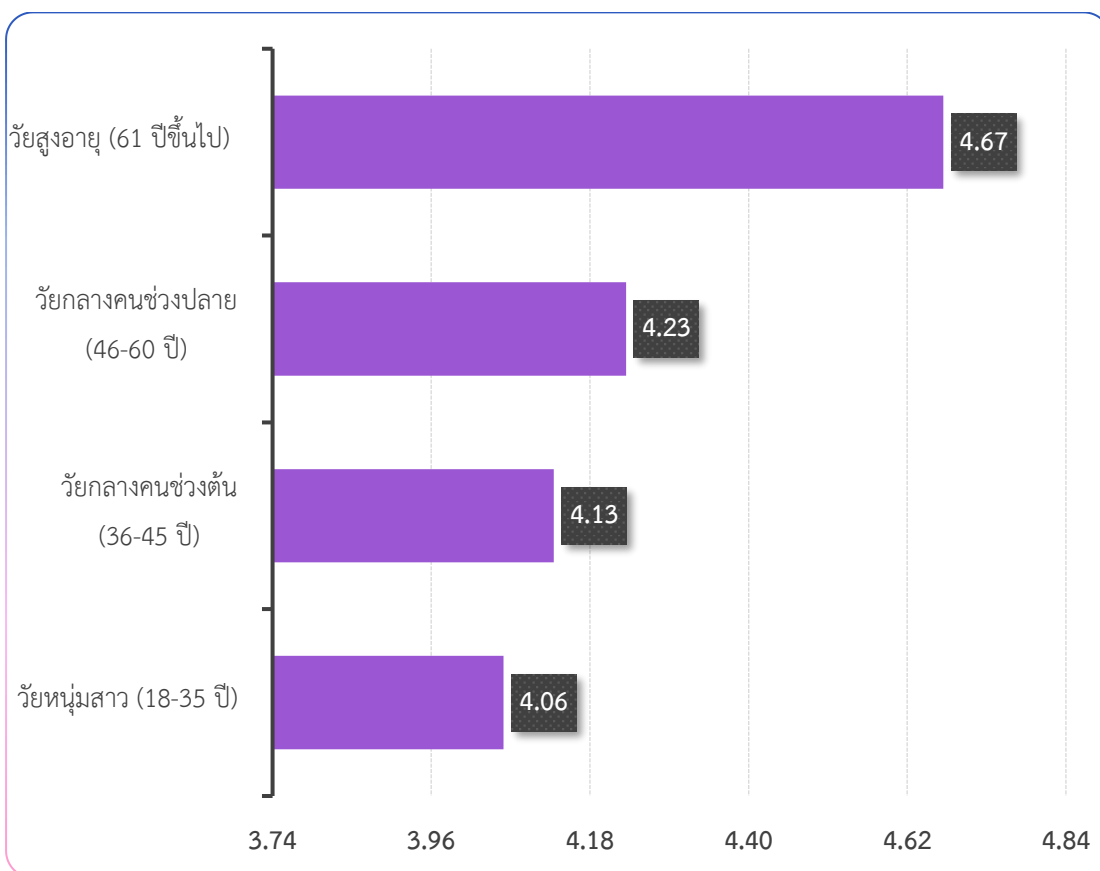
จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มรายได้ 25,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.95 (ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 99.00 รองลงมา คือ กลุ่มไม่มีรายได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80 กลุ่มรายได้ 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.37 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40 กลุ่มรายได้ 15,001-20,000 บาท / กลุ่มรายได้ 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.32 และ 0.39 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.80 กลุ่มรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80 และกลุ่มรายได้ 20,001-25,000 บาท มีความ



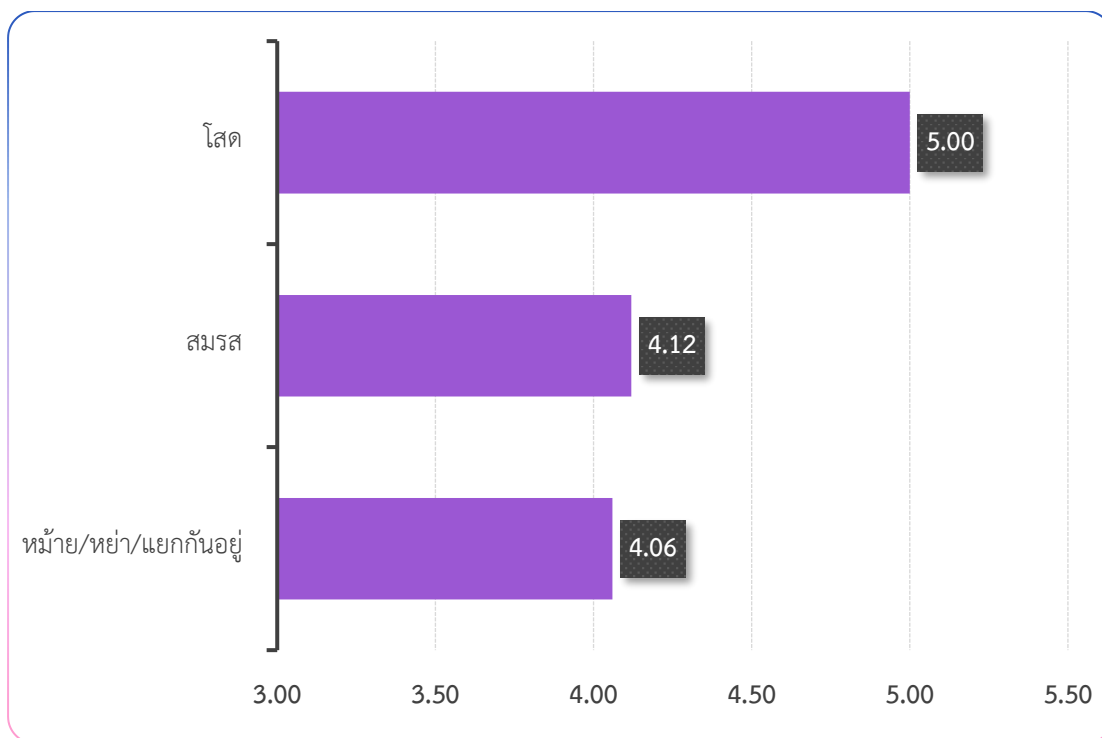
พึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 (ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.00



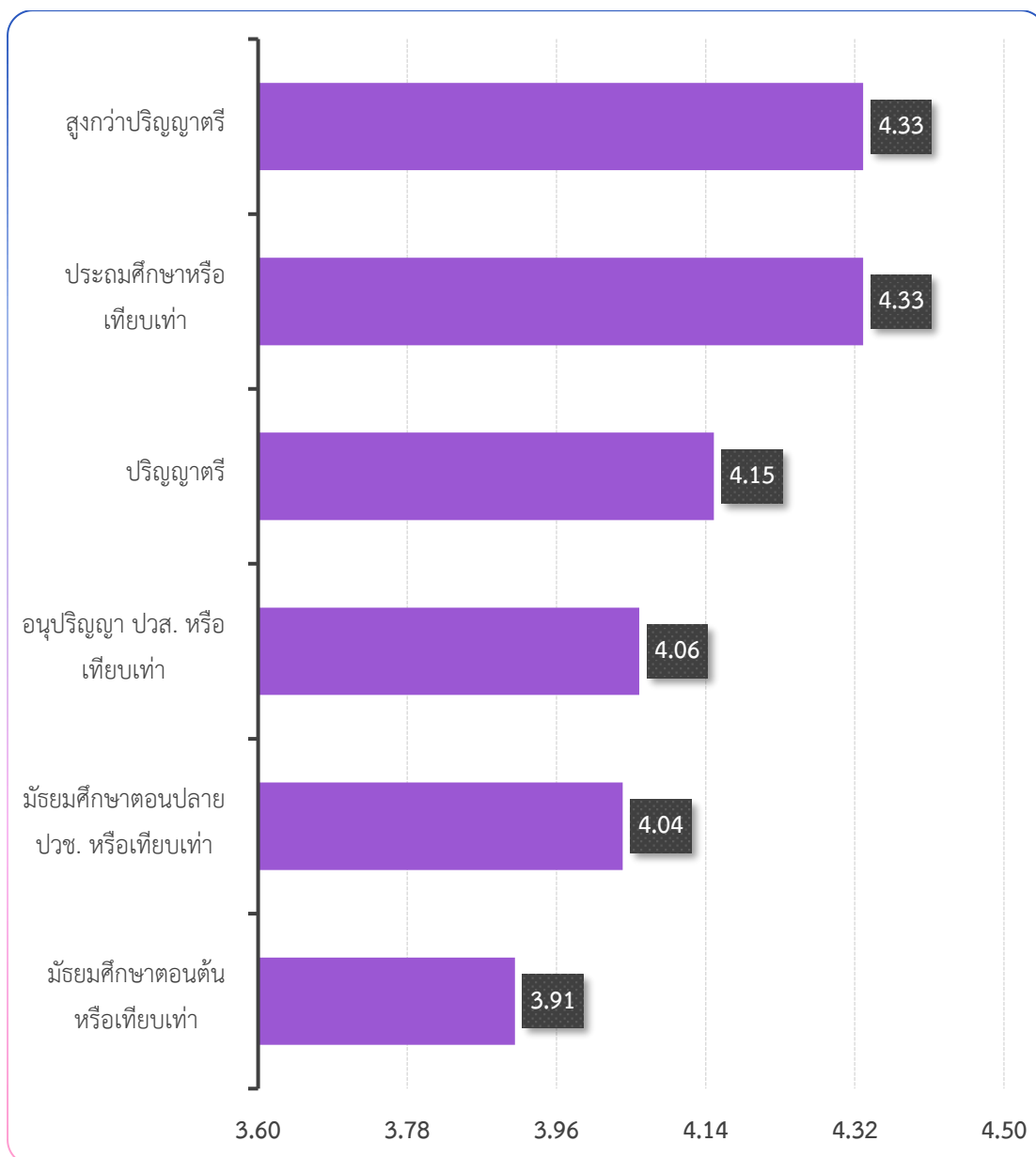
ภาพที่ 4.44 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขจำแนกตามเพศ



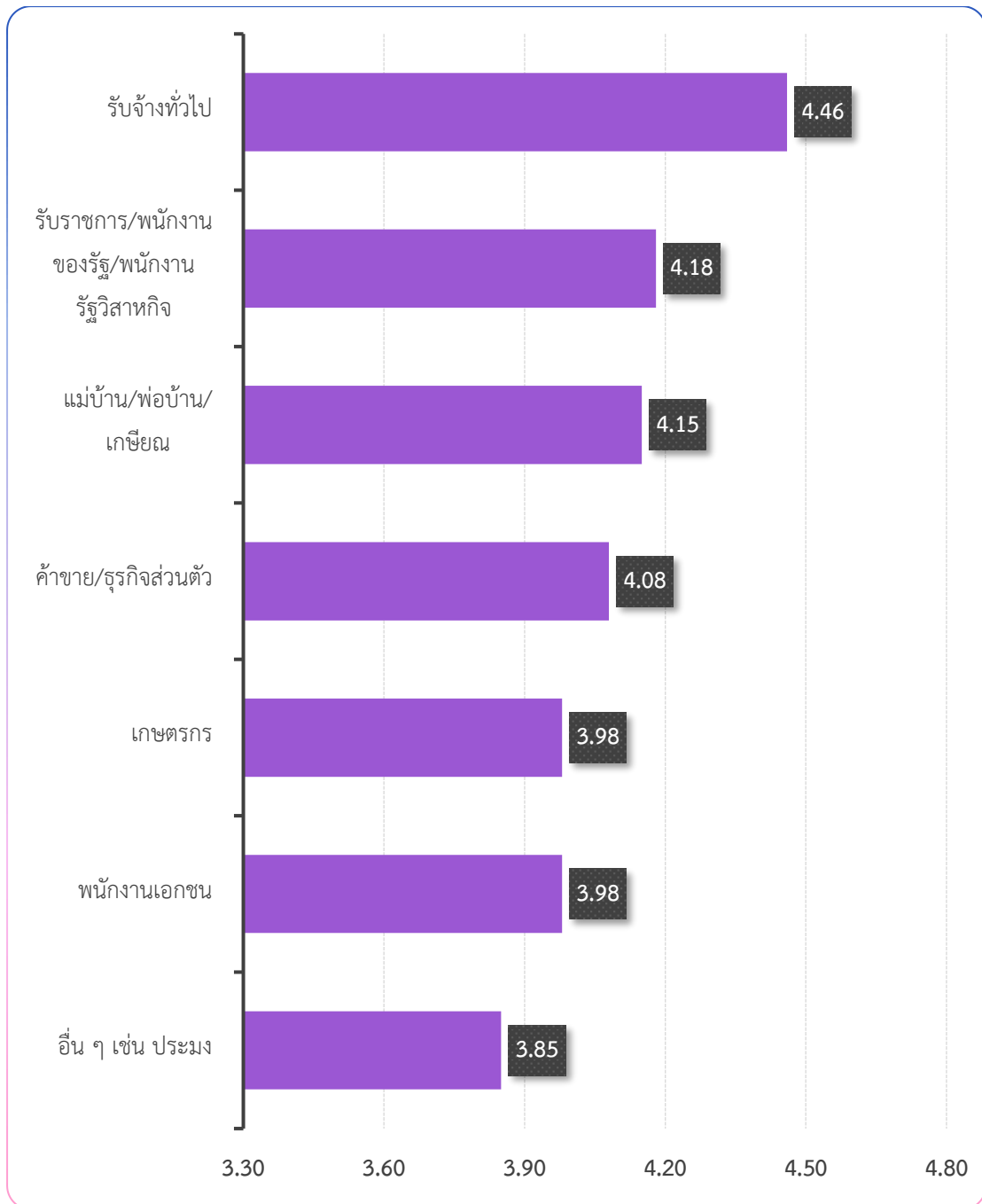
ภาพที่ 4.45 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขจำแนกตามอายุ



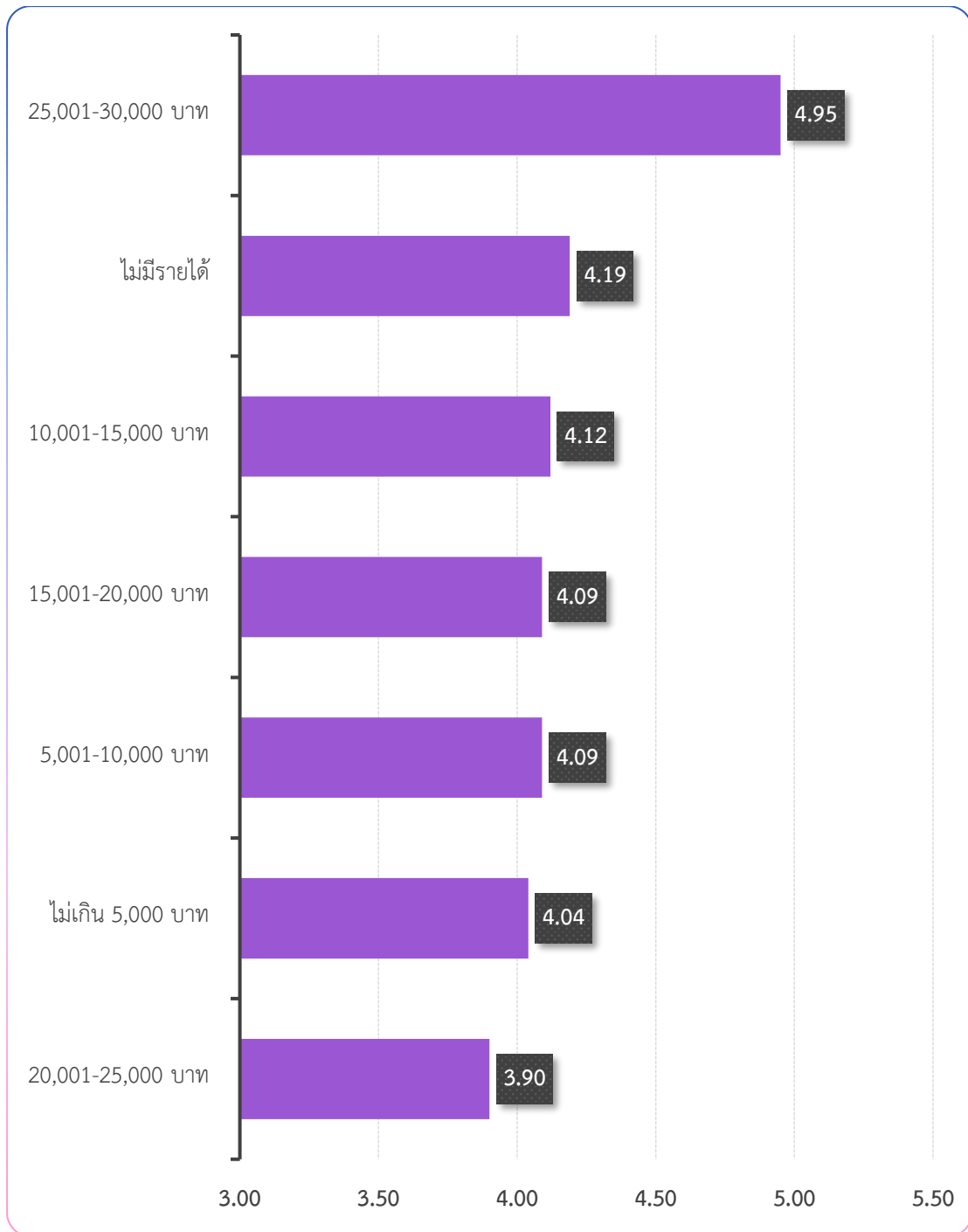
ภาพที่ 4.46 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขจำแนกตามสถานภาพ



ภาพที่ 4.47 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข  
จำแนกตามการศึกษา



ภาพที่ 4.48 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขจำแนกตามอาชีพ



ภาพที่ 4.49 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขจำแนกตามรายได้

ตารางที่ 4.20 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของทุกงานจำแนกตามการใช้บริการ

การใช้บริการ	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
<b>ประเภทผู้รับบริการ</b>				
ประชาชนทั่วไป	4.12	0.56	82.40	มาก
เจ้าหน้าที่ของรัฐ	4.53	0.67	90.60	มากที่สุด
หน่วยงานภาครัฐ	-	-	-	-
หน่วยงานภาคเอกชน	-	-	-	-
<b>ช่องทางการขอรับบริการ</b>				
มาติดต่อที่สำนักงาน	4.19	0.58	83.80	มาก
โทรศัพท์	3.77	0.66	75.40	มาก
หนังสือ/จดหมาย	3.89	0.20	77.80	มาก
ช่องทางอื่น ๆ ติดต่อผ่านเพื่อนใน อบต.	-	-	-	-
<b>วัน</b>				
จันทร์	4.08	0.64	81.60	มาก
อังคาร	4.21	0.54	84.20	มากที่สุด
พุธ	4.08	0.50	81.60	มาก
พฤหัสบดี	4.01	0.61	80.20	มาก
ศุกร์	4.48	0.53	89.60	มากที่สุด
เสาร์	-	-	-	-
อาทิตย์	-	-	-	-
<b>เวลา</b>				
8.30 - 10.00 น.	4.18	0.67	83.60	มาก
10.01 - 12.00 น.	4.07	0.49	81.40	มาก
12.01 - 14.00 น.	4.15	0.54	83.00	มาก
14.01 - ปิด	4.50	0.61	90.00	มากที่สุด
<b>ระยะเวลาที่ใช้</b>				
ครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า	4.17	0.58	83.40	มาก
31 นาที - 1 ชั่วโมง	4.08	0.52	81.60	มาก
ระหว่าง 1 - 2 ชั่วโมง	3.92	0.59	78.40	มาก
ระหว่าง 2 - 3 ชั่วโมง	3.85	0.17	77.00	มาก
ระหว่าง 3 - 4 ชั่วโมง	5.00	-	100.00	มากที่สุด
มากกว่า 4 ชั่วโมง	3.05	-	61.00	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.20 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ สรุปได้ดังนี้

จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการแต่ละประเภทมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีความพึงพอใจสูงที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.60 และประชาชนทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40

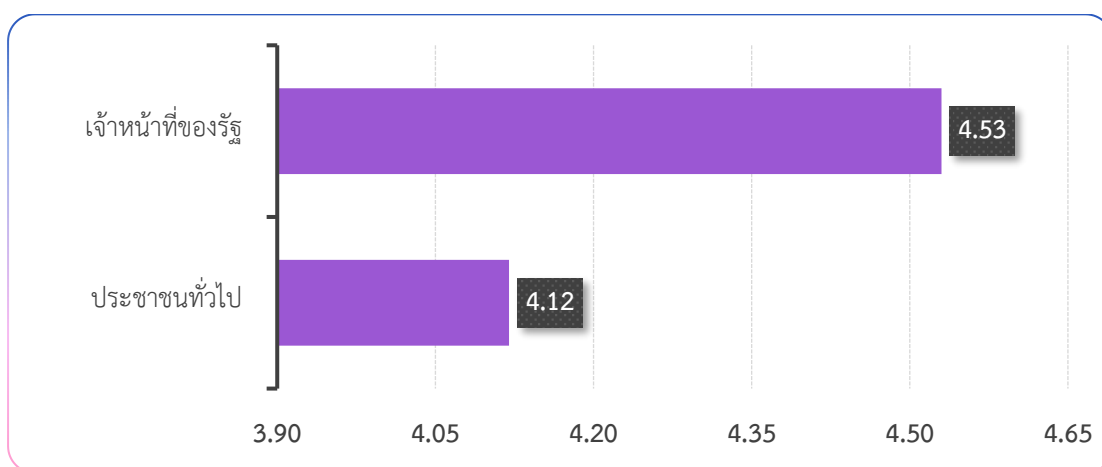
จำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ พบว่า ผู้รับบริการแต่ละช่องทางมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมาติดต่อที่สำนักงาน มีความพึงพอใจสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80 รองลงมา คือ ช่องทางหนังสือ/จดหมาย มีค่าเฉลี่ย 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.20 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.80 และต่ำที่สุด คือ ช่องทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.40

จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละวันมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยวันศุกร์ มีความพึงพอใจสูงที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.60 รองลงมา คือ วันอังคาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.20 วันพุธ / วันจันทร์ มีค่าเฉลี่ย 4.08 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 และ 0.64 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60 และต่ำที่สุด คือ วันพฤหัสบดี มีค่าเฉลี่ย 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20

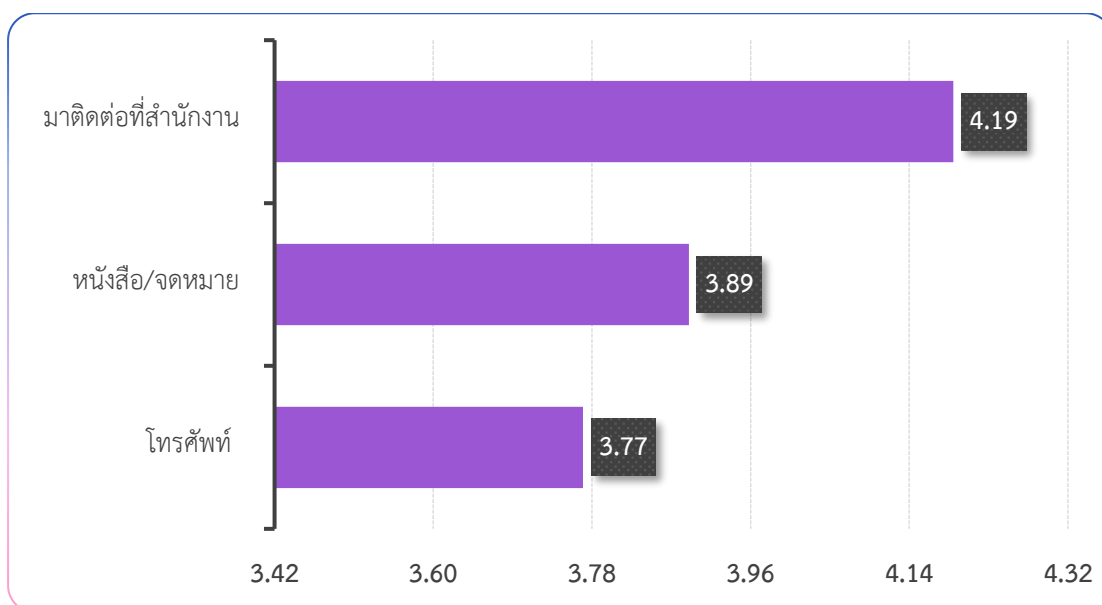
จำแนกตามเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้รับบริการในแต่ละช่วงเวลามีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยช่วงเวลา 14.01 - ปิด มีความพึงพอใจสูงที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.00 รองลงมา คือ ช่วงเวลา 8.30 - 10.00 น. มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60 ช่วงเวลา 12.01 - 14.00 น. มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00 และต่ำที่สุด คือ ช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.40

จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้รับบริการในแต่ละระยะเวลาที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางถึงมากที่สุด โดยระยะเวลา 3 - 4 ชั่วโมง มีความพึงพอใจสูงที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 5.00 (ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 100.00 รองลงมา คือ ระยะเวลาครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า

มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40 ระยะเวลา 31 นาที - 1 ชั่วโมง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60 ระยะเวลา 1 - 2 ชั่วโมง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.40 ระยะเวลา 2 - 3 ชั่วโมง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.17 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.00 และต่ำที่สุด คือ ระยะเวลามากกว่า 4 ชั่วโมง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.05 (ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 61.00

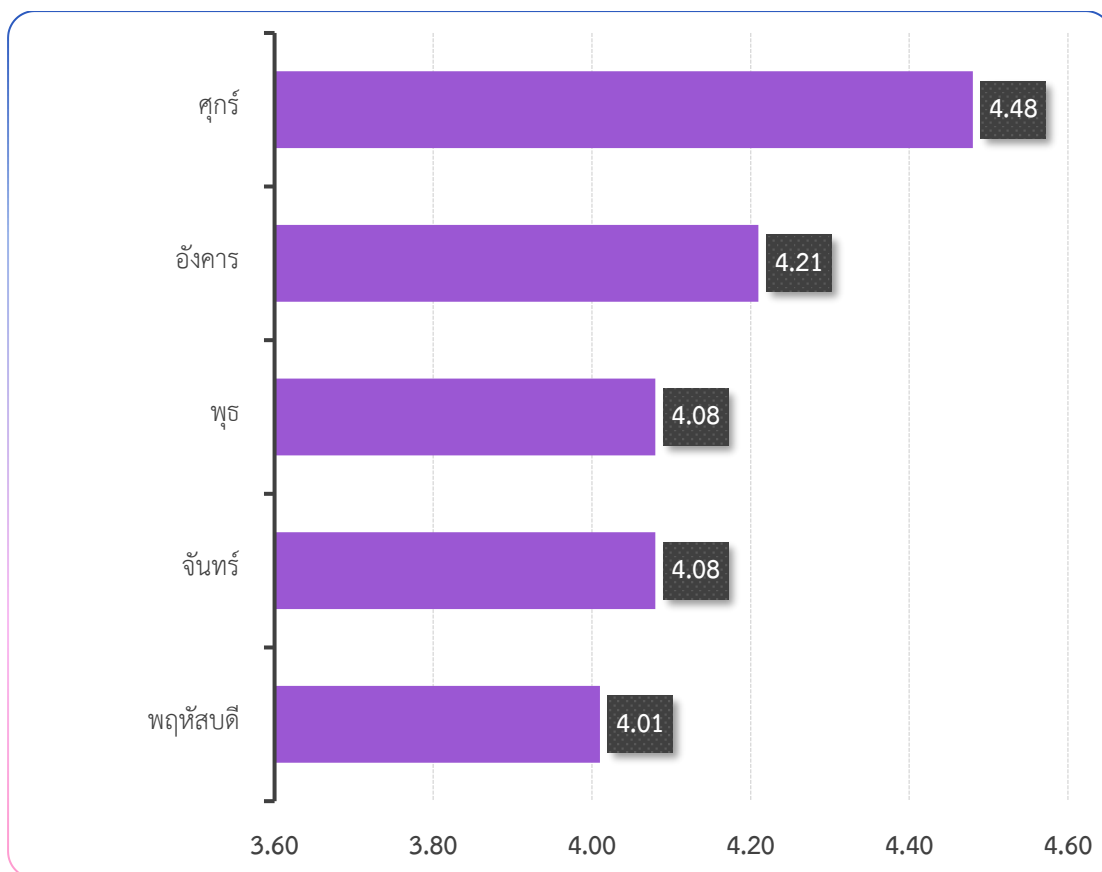


ภาพที่ 4.50 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ

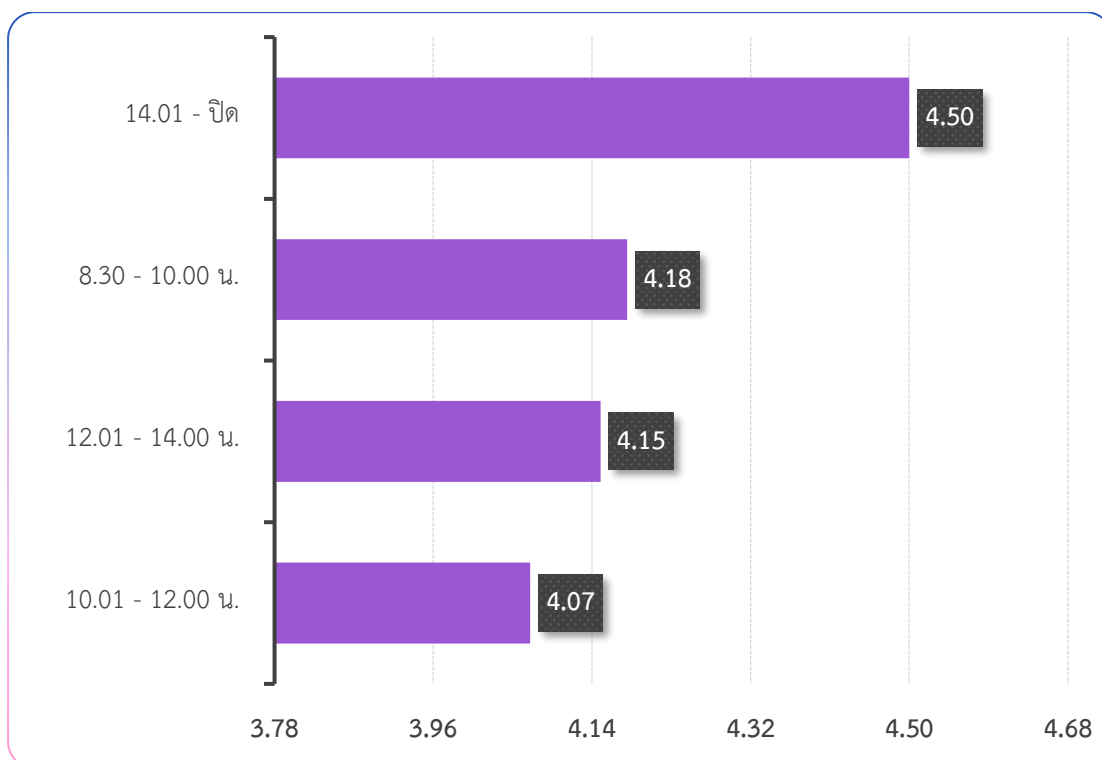


ภาพที่ 4.51 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ

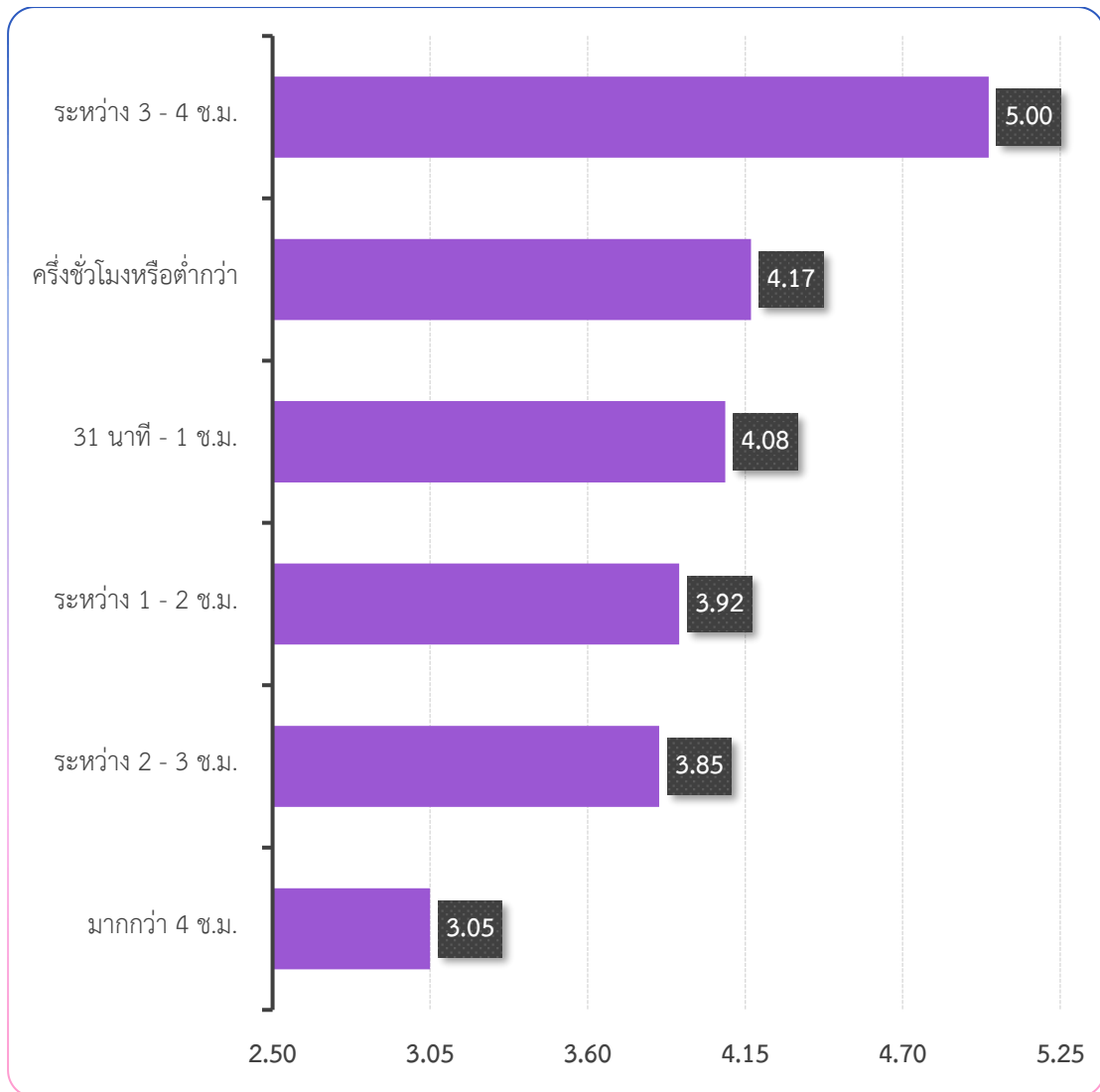




ภาพที่ 4.52 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามวันที่รับบริการ



ภาพที่ 4.53 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามเวลาที่รับบริการ



ภาพที่ 4.54 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามระยะเวลาที่รับบริการ

ตารางที่ 4.21 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของทุกงานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
<b>เพศ</b>				
ชาย	4.03	0.60	80.60	มาก
หญิง	4.16	0.52	83.20	มาก
<b>อายุ</b>				
วัยรุ่น (13-17 ปี)	4.42	0.28	88.40	มากที่สุด
วัยหนุ่มสาว (18-35 ปี)	4.05	0.53	81.00	มาก
วัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี)	4.00	0.47	80.00	มาก
วัยกลางคนช่วงปลาย (46-60 ปี)	4.04	0.61	80.80	มาก
วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป)	4.45	-	89.00	มากที่สุด
<b>สถานภาพสมรส</b>				
โสด	4.32	0.58	86.40	มากที่สุด
สมรส	4.09	0.55	81.80	มาก
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	4.26	0.60	85.20	มากที่สุด
<b>ระดับการศึกษา</b>				
ไม่รู้หนังสือ	4.97	0.09	99.40	มากที่สุด
ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	4.08	0.60	81.60	มาก
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	4.30	0.36	86.00	มากที่สุด
มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า	4.15	0.51	83.00	มาก
อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	4.00	0.45	80.00	มาก
ปริญญาตรี	4.07	0.55	81.40	มาก
สูงกว่าปริญญาตรี	3.78	0.81	75.60	มาก
<b>อาชีพหลัก</b>				
นักเรียน/นักศึกษา	4.29	0.34	85.80	มากที่สุด
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	4.16	0.51	83.20	มาก
พนักงานเอกชน	4.03	0.42	80.60	มาก
รับจ้างทั่วไป	3.93	0.59	78.60	มาก
เกษตรกร	4.16	0.57	83.20	มาก
ว่างงาน	4.46	0.57	89.20	มากที่สุด
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	4.31	0.49	86.20	มากที่สุด
รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	4.07	0.61	81.40	มาก

ลักษณะส่วนบุคคล	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
อื่น ๆ เช่น ประมง	3.93	0.11	78.60	มาก
<b>รายได้ต่อเดือน</b>				
ไม่มีรายได้	4.48	0.54	89.60	มากที่สุด
ไม่เกิน 5,000 บาท	4.17	0.59	83.40	มาก
5,001-10,000 บาท	4.00	0.54	80.00	มาก
10,001-15,000 บาท	4.14	0.51	82.80	มาก
15,001-20,000 บาท	4.07	0.50	81.40	มาก
20,001-25,000 บาท	3.84	0.59	76.80	มาก
25,001-30,000 บาท	3.71	0.79	74.20	มาก
มากกว่า 30,000 บาท	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.18 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล สรุปผลได้ดังนี้

จำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20 และเพศชาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60

จำแนกตามอายุ พบว่า ช่วงวัยที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.45 (ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.00 รองลงมา คือ วัยรุ่น (13-17 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.28 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.40 วัยหนุ่มสาว (18-35 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00 วัยกลางคนช่วงปลาย (46-60 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80 และวัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00

จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานภาพโสด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.40 รองลงมา คือ สถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 คิดเป็นร้อยละของระดับ

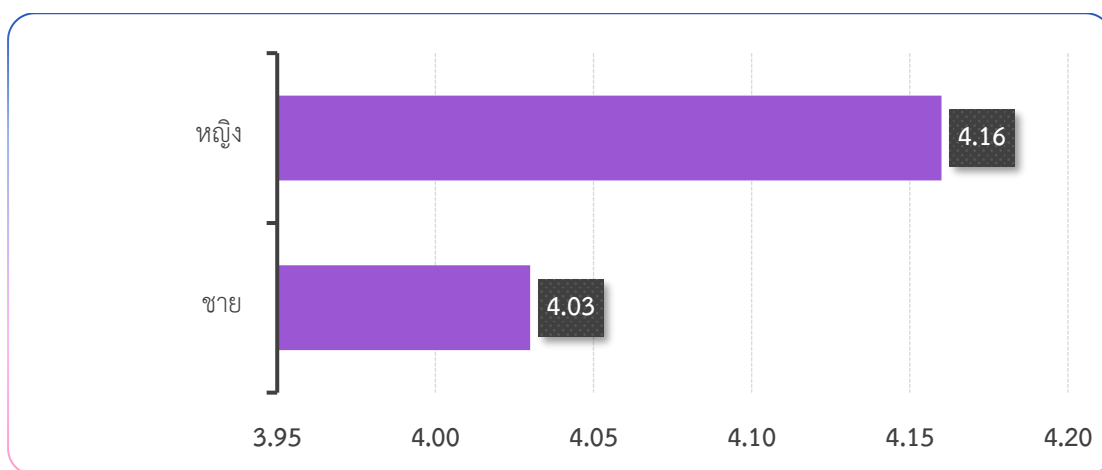
ความพึงพอใจเท่ากับ 85.20 และสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.80

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ไม่รู้หนังสือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.09 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 99.40 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.36 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.00 มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00 ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60 ปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.40 อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00 และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.60

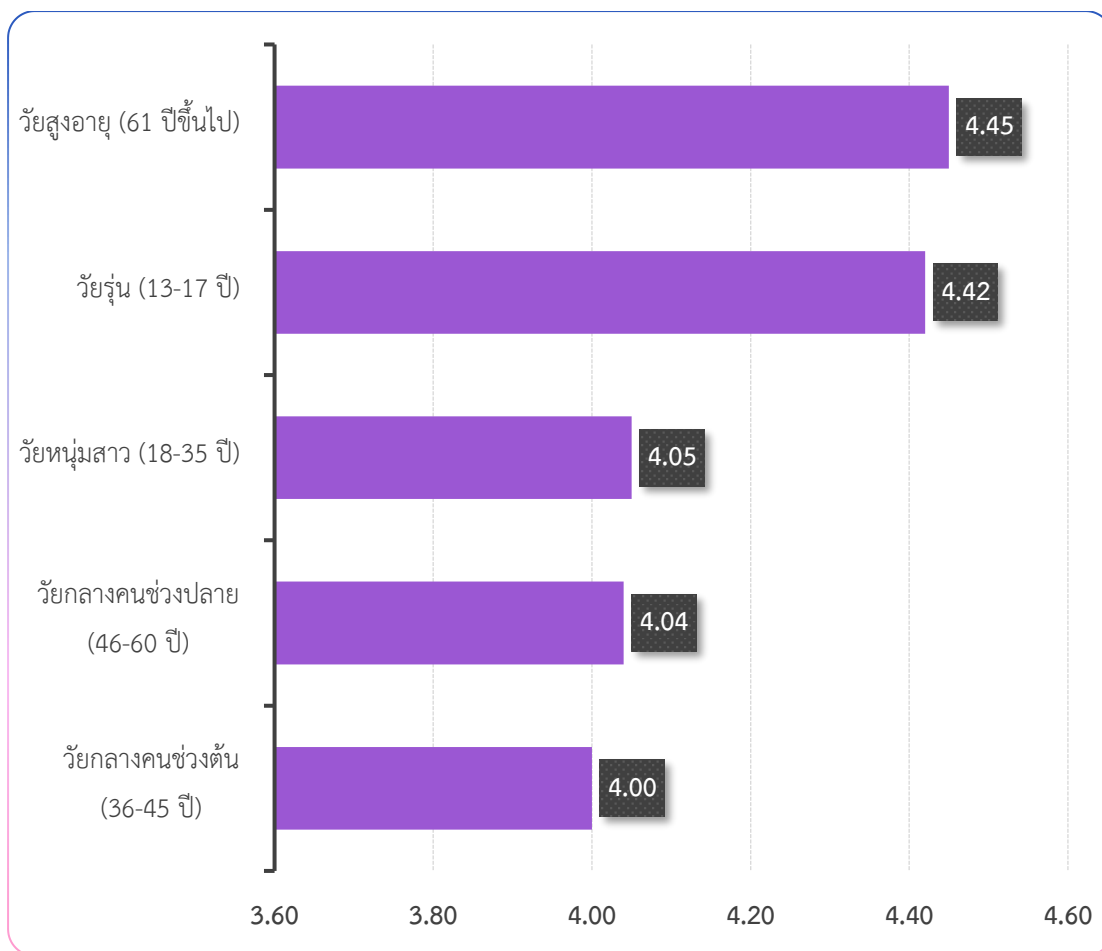
จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ว่างงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.20 รองลงมา คือ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.20 นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.34 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.80 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว / เกษตรกร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 และ 0.57 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20 รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.40 พนักงานเอกชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60 และอื่น ๆ เช่น ประมง / รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.11 และ 0.59 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.60

จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มไม่มีรายได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.60 รองลงมา คือ กลุ่มรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจ

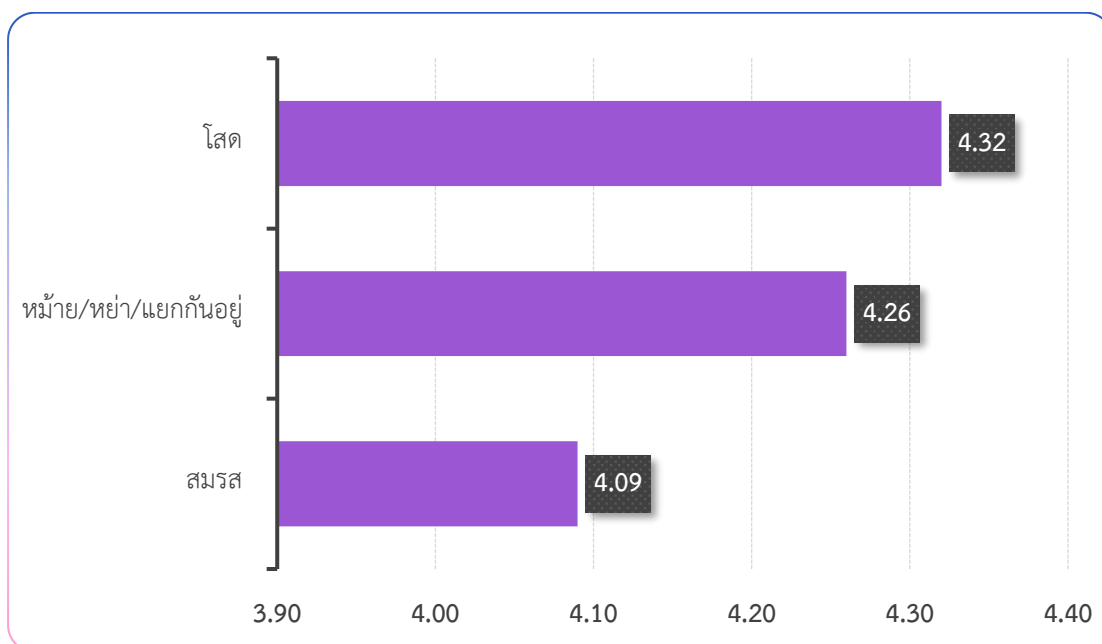
เท่ากับ 83.40 กลุ่มรายได้ 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.80 กลุ่มรายได้ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.40 กลุ่มรายได้ 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00 กลุ่มรายได้ 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.80 และกลุ่มรายได้ 25,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 74.20



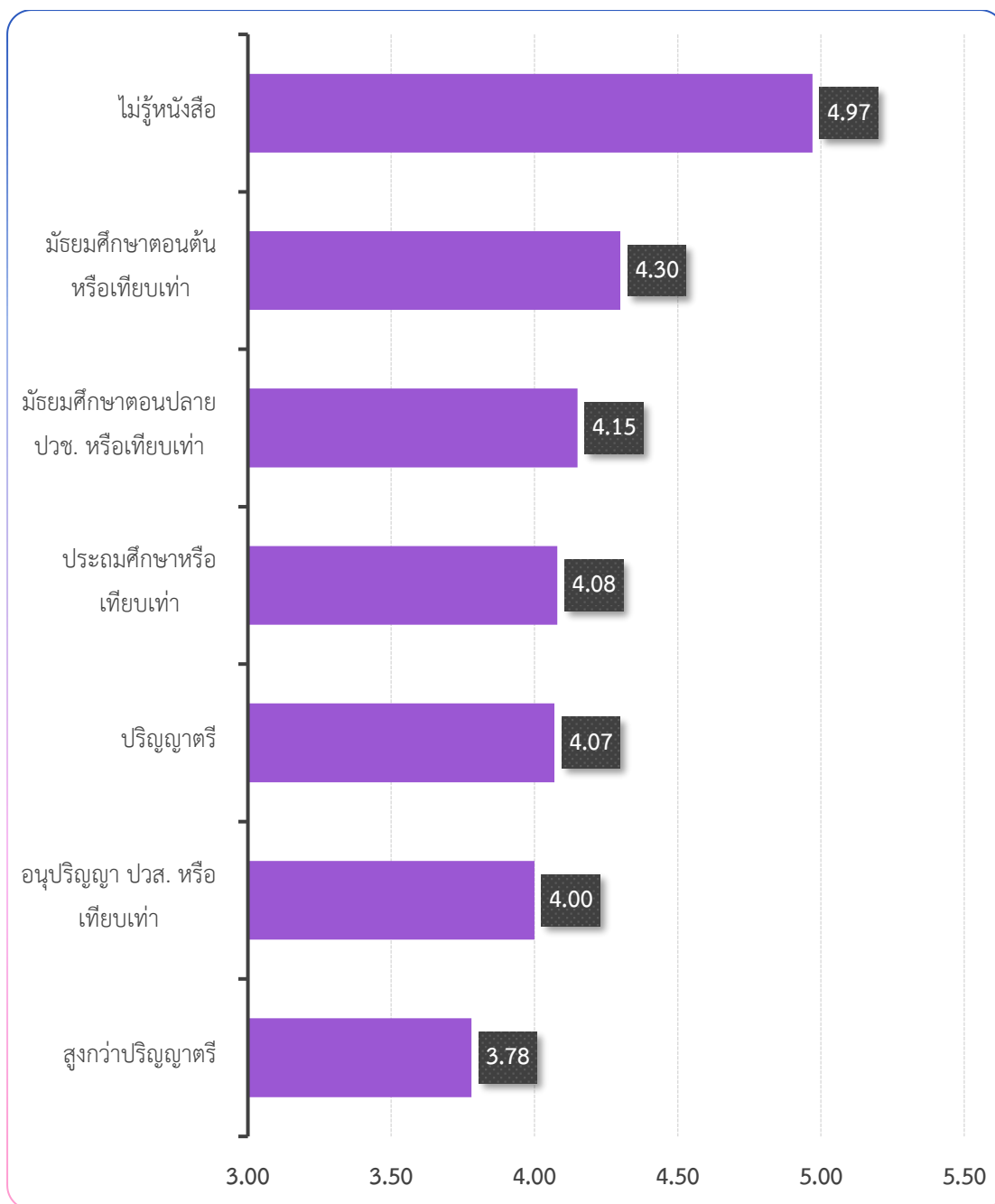
ภาพที่ 4.55 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามเพศ



ภาพที่ 4.56 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามอายุ

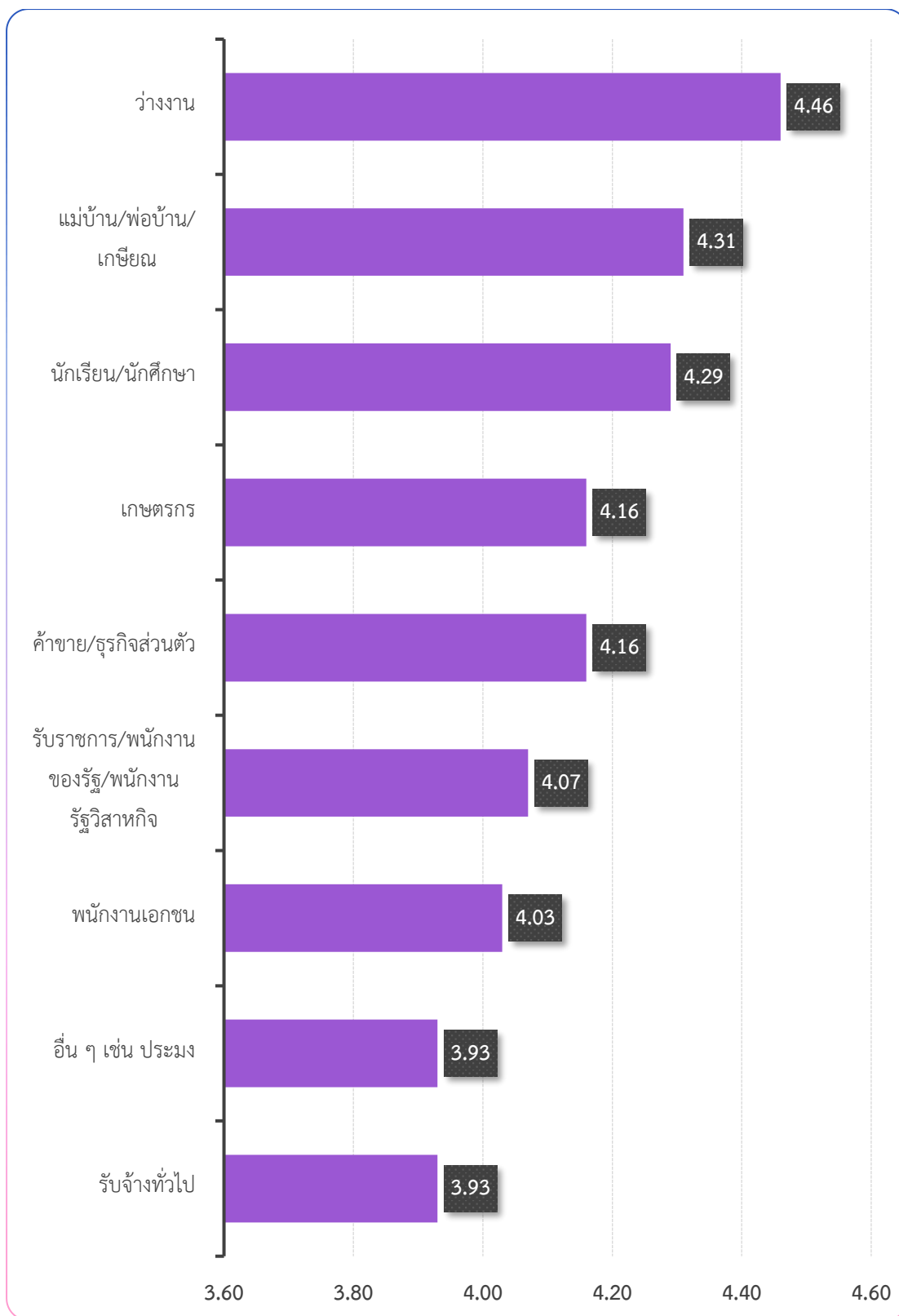


ภาพที่ 4.57 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามสถานภาพ

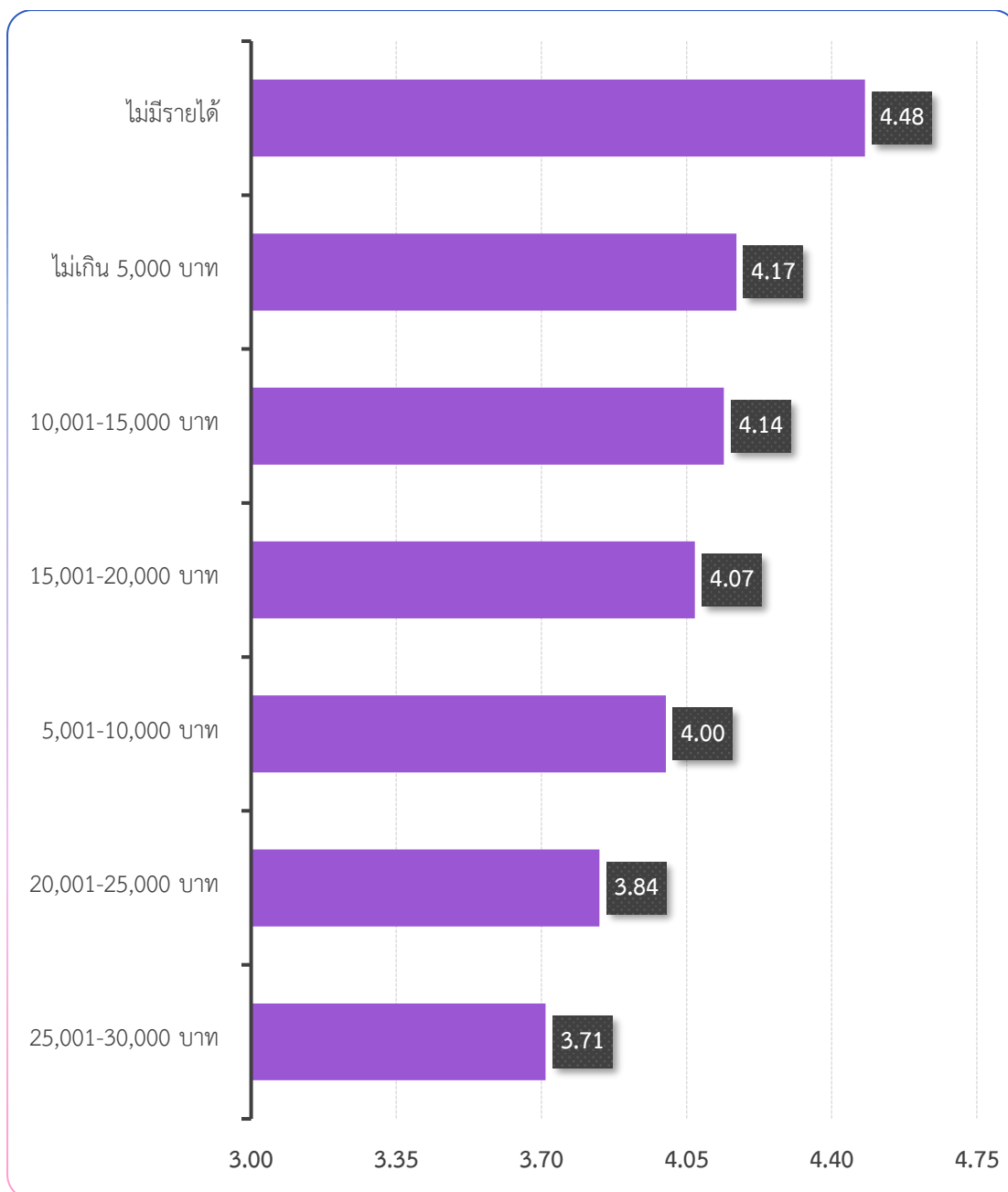


ภาพที่ 4.58 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามการศึกษา





ภาพที่ 4.59 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามอาชีพ



ภาพที่ 4.60 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายได้

ตารางที่ 4.22 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
มาขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุแทนญาติ โดยมีใบมอบฉันทะ เจ้าหน้าที่ก็อำนวยความสะดวกดี	2	11.11
ไม่มีข้อเสนอแนะเพราะดีอยู่แล้ว	2	11.11
เจ้าหน้าที่พูดจาดี บริการดีมาก	2	11.11
ศูนย์บริการสาธารณสุข 1 เพิ่มจำนวนจุดบริการน้ำดื่ม	2	11.11
ศูนย์บริการสาธารณสุข 2 เพิ่มจำนวนเก้าอี้นั่งรอรับบริการ	2	11.11
ศูนย์บริการสาธารณสุข 3 อยากให้เพิ่มเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับ บริการ	2	11.11
ศูนย์บริการสาธารณสุข 3 เพิ่มป้ายบอกทางและสิ่งอำนวยความสะดวก	1	5.55
เพิ่มช่องทางของการร้องทุกข์ให้มากขึ้น	1	5.55
ถนน ทางเท้าและความสะอาดไม่ค่อยมี	2	11.11
อินเทอร์เน็ตใช้ไม่ได้	1	5.55
พัฒนาความสะอาดของตลาดเทศบาลนครตรัง	1	5.55
<b>รวม</b>	<b>18</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.19 แสดงข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ พบว่า ศูนย์บริการสาธารณสุข เพิ่มจำนวนจุดบริการน้ำดื่ม เพิ่มจำนวนเก้าอี้นั่งรอรับบริการ อยากให้เพิ่มเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการ จำนวน 7 คน คิดเห็นร้อยละ 38.88 พัฒนาความสะอาดของถนน และทางเท้า อินเทอร์เน็ตใช้ไม่ได้ พัฒนาความสะอาดของตลาดเทศบาลนครตรัง จำนวน 4 คน คิดเห็นร้อยละ 22.21 เพิ่มช่องทางของการร้องทุกข์ให้มากขึ้น จำนวน 1 คน คิดเห็นร้อยละ 5.55

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากเทศบาลนครตรัง ประจำปีงบประมาณ 2561 ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน คือ การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติที่ใช้ในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากเทศบาลนครตรัง ประจำปีงบประมาณ 2561 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 5 งานบริการ คือ 1. ด้านทะเบียน 2. ด้านรายได้และภาษี 3. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 5. ด้านสาธารณสุข ในด้านต่าง ๆ ที่ อปท. กำหนด ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมทั้งสิ้น 500 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยได้สร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการจากเทศบาลนครตรัง ได้แก่ งานที่ขอรับบริการ ประเภทของผู้ใช้บริการ ช่องทางการขอรับบริการ วันที่และเวลายามาใช้บริการสูงสุด และเวลารอรับบริการสูงสุด ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ สถานที่ทำงาน/ที่พักอาศัย เพศ ช่วงอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพหลัก และรายได้ต่อเดือน ส่วนที่ 3 ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครตรัง โดยแต่ละงานประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) แบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยทำการทดสอบ (Try out) แบบสอบถามที่ใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มเป้าหมาย รวม 30 คน แล้วนำไปหาความเชื่อมั่น โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยใช้โปรแกรมทดสอบสถิติสำเร็จรูป โดยแบบสอบถามความคิดเห็นต่อการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.941 ซึ่งสูงพอที่จะนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินโครงการวิจัยในครั้งนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยได้ทำการอบรมและฝึกทักษะแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง รวมถึงมีเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ควบคุมดูแลในการดำเนินการรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยโปรแกรม

สำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลเป็นตาราง และแผนภูมิต่าง ๆ

### ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ผู้รับบริการใช้บริการในด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านทะเบียน / ด้านรายได้และภาษี / ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และด้านสาธารณสุขตามลำดับ

2. ผู้รับบริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท

3. ประเภทผู้รับบริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป ส่วนใหญ่ขอรับบริการโดยมาติดต่อที่สำนักงาน ในวันพุธ เวลา 10.01-12.00 น. และใช้เวลารอรับบริการครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า

4. กลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการพักอาศัยหรือทำงานอยู่ในเขตเทศบาลนครตรัง ซึ่งประกอบด้วยชุมชนบ้านหนองยวน คิดเป็นร้อยละ 1.80 ชุมชนบางรัก คิดเป็นร้อยละ 2.80 ชุมชนหนองปรือ คิดเป็นร้อยละ 2.40 ชุมชนวัดกุฎยาราม คิดเป็นร้อยละ 4.40 ชุมชนท่ากลาง คิดเป็นร้อยละ 1.60 ชุมชนท่าจีน คิดเป็นร้อยละ 2.20 ชุมชนน้ำผุด คิดเป็นร้อยละ 3.40 ชุมชนนาตาล่วง คิดเป็นร้อยละ 6.00 ชุมชนกะพังสุรินทร์ คิดเป็นร้อยละ 4.40 ชุมชนบ้านโพธิ์ คิดเป็นร้อยละ 3.80 ชุมชนโคกขัน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ชุมชนสวนจันทร์ คิดเป็นร้อยละ 4.60 ชุมชนหลังควนหาญ คิดเป็นร้อยละ 2.40 ชุมชนควนขัน คิดเป็นร้อยละ 2.80 ชุมชนควนขนุน คิดเป็นร้อยละ 1.80 ชุมชนโคกยุง คิดเป็นร้อยละ 2.60 ชุมชมสรรพยากร คิดเป็นร้อยละ 5.00 ชุมชนศรีตรัง คิดเป็นร้อยละ 3.40 ชุมชนโป๊ะเซ้ง คิดเป็นร้อยละ 4.00 ชุมชนวังตอ คิดเป็นร้อยละ 3.00 ชุมชนท้ายพรุ คิดเป็นร้อยละ 1.80 ชุมชนหลังสนามกีฬา คิดเป็นร้อยละ 4.00 ชุมชนวิเศษกุล คิดเป็นร้อยละ 7.40 ชุมชนตรอกปลา คิดเป็นร้อยละ 2.40 ชุมชนย่านการค้า คิดเป็นร้อยละ 3.20 ชุมชนต้นสมอ คิดเป็นร้อยละ 2.40 ชุมชนคลองน้ำเจ็ด คิดเป็นร้อยละ 4.00 และไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 8.40

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวม 5 งาน คือ 1) ด้านทะเบียน 2) ด้านรายได้และภาษี 3) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 5) ด้านสาธารณสุข ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

5.1 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **ขั้นตอนการให้บริการ** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60

5.2 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20

5.3 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40

5.4 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ช่องทางการให้บริการ** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60

6. ความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการ สรุประดับความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการได้ดังนี้

6.1 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 1 คือ **ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** (สวัสดิการหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุและการเสริมสร้างสวัสดิการสังคมให้แก่คนพิการหรือทุพพลภาพ / เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและเบี้ยความพิการ) โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.40

6.1.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

6.1.1.1 อันดับที่ 1 คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.20

6.1.1.2 อันดับที่ 2 คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.40

6.1.1.3 อันดับที่ 3 คือ **ขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.20

6.1.1.4 อันดับที่ 4 คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.60

6.1.2 เมื่อพิจารณางานเป็นรายข้อ สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

6.1.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.60

2) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญในด้านอำนวยความสะดวก เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.40

3) เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.00

### 6.1.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80

2) มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.00

3) ช่องทางการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องบริการ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.00

### 6.1.2.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล สรุปผลได้ดังนี้

1) จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.40 (ไม่มีกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิง)

2) จำแนกตามอายุ พบว่า ช่วงวัยที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ วัยหนุ่มสาว (18-35 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 100.00 รองลงมา คือ วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.40 และวัยกลางคนช่วงปลาย (46-60 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00

3) จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานภาพโสด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.20 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.80 และสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.20

4) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ไม่รู้หนังสือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 99.40 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า / มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.00 อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.00 ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.80 และปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.00

5) จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจ

เท่ากับ 95.80 รองลงมา คือ เกษตรกร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.60 ว่างาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.80 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.00 รั้งจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00 และอื่น ๆ เช่น ประมง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.00 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00

6) จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มไม่มีรายได้ / กลุ่มรายได้ 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.20 รองลงมา คือ กลุ่มรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.60 และกลุ่มรายได้ 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80

6.2 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 2 คือ ด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40

6.2.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

6.2.1.1 อันดับที่ 1 คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.60

6.2.1.2 อันดับที่ 2 คือ สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60

6.2.1.3 อันดับที่ 3 คือ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.80

6.2.1.4 อันดับที่ 4 คือ ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.60

6.2.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

6.2.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้บริการวัคซีน สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80

2) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.00



3) เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ / เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้รับบริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.00

#### 6.2.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) ช่องทางการติดต่อขอรับบริการวัคซีนในคลินิกเด็กสุขภาพดี มีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น โทรศัพท์ สื่อออนไลน์ อสม. ฯลฯ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 72.20

2) มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย เช่น สื่อออนไลน์ โทรศัพท์ ฯลฯ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 72.80

3) มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 74.00

#### 6.2.2.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล สรุปผลได้ดังนี้

1) จำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 100.00 และเพศชาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.20

2) จำแนกตามอายุ พบว่า ช่วงวัยที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.40 รองลงมา คือ วัยกลางคนช่วงปลาย (46-60 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.60 วัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.60 และวัยหนุ่มสาว (18-35 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20

3) จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานภาพโสด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 100.00 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40 และสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20

4) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า / สูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.60 รองลงมา คือ ปริญญาตรี มีความพึงพอใจ

อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00 อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20 มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80 และมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.20

5) จำแนกตามตามอาชีพ พบว่า อาชีพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.20 รองลงมา คือ รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60 แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00 ค่าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60 เกษตรกร / พนักงานเอกชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.60 และอื่น ๆ เช่น ประมง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.00

6) จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มรายได้ 25,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 99.00 รองลงมา คือ กลุ่มไม่มีรายได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80 กลุ่มรายได้ 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40 กลุ่มรายได้ 15,001-20,000 บาท / กลุ่มรายได้ 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.80 กลุ่มรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80 และกลุ่มรายได้ 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.00

6.3 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 3 คือ **ด้านรายได้และภาษี** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20

6.3.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

6.3.1.1 อันดับที่ 1 คือ **ขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20

6.3.1.2 อันดับที่ 2 คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก / เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80

6.3.1.3 อันดับที่ 3 คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20

### 6.3.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

#### 6.3.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) การจัดลำดับขั้นตอนในการชำระภาษีอย่างชัดเจน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.60

2) มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อออนไลน์ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00

3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญด้านการจัดเก็บภาษี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60

#### 6.3.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่บ้าน ระบบออนไลน์ ฯลฯ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.40

2) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.40

3) จุดหรือช่องทางที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.60

6.3.2.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล สรุปผลได้ดังนี้

1) จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20 และเพศหญิง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00

2) จำแนกตามอายุ พบว่า ช่วงวัยที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ วัยรุ่น (13-17 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.20 รองลงมา คือ วัยหนุ่มสาว (18-35 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40 วัยกลางคนช่วงปลาย (46-60 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60 วัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.40 และวัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.20

3) จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานภาพโสด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.00 รองลงมา คือ สถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60 และสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00

4) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.60 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า / ปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40 ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.60 อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 74.80 และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 63.00

5) จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ เกษตรกร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.80 รองลงมา คือ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.20 รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.80 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60 พนักงานเอกชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80 รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.60 และว่างงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.60

6) จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มรายได้ 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.00 รองลงมา คือ กลุ่มไม่มีรายได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.20 กลุ่มรายได้ 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.40 กลุ่มรายได้ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.80 กลุ่มรายได้ 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.40 กลุ่มรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.60 และกลุ่มรายได้ 25,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 63.00

6.4 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 4 คือ **ด้านทะเบียน** อยู่ในระดับมาก โดยมี คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80

6.4.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

6.4.1.1 อันดับที่ 1 คือ **ขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.60

6.4.1.2 อันดับที่ 2 คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60

6.4.1.3 อันดับที่ 3 คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมใน ระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.40

6.4.1.4 อันดับที่ 4 คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.40

6.4.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

6.4.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ มีความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.20

2) การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการ บริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว เป็นต้น / เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่าง ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 82.80

3) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึง พงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00

6.4.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ เช่น มีมากกว่า 1 ช่องบริการ/ เคา์เตอร์ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.80

2) มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความ พึงพอใจเท่ากับ 78.00

3) เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.20

6.4.2.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล สรุปผลได้ดังนี้

1) จำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.80 และเพศชาย มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.20

2) จำแนกตามอายุ พบว่า ช่วงวัยที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ วัยรุ่น (13-17 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.60 รองลงมา คือ วัยหนุ่มสาว (18-35 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00 วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป) / วัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.60 และวัยกลางคน ช่วงปลาย (46-60 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.00

3) จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานภาพโสด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80 และสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.40

4) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.60 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.20 ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80 ปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.60 อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 71.20 และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 71.00

5) จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ว่างาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.60 รองลงมา คือ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.00 นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40 รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.40 พนักงานเอกชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.20 แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.60 เกษตรกร มีความพึงพอใจอยู่ใน

ระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.40 และรับราชการ/พนักงานของรัฐ/  
พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ  
75.00

6) จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มไม่มี  
มีรายได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.60  
รองลงมา คือ กลุ่มรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน คิดเป็น  
ร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.40 กลุ่มรายได้ 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่  
ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.60 กลุ่มรายได้ 5,001-  
10,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60  
กลุ่มรายได้ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับ  
ความพึงพอใจเท่ากับ 76.80 กลุ่มรายได้ 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก  
คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 72.00 และกลุ่มรายได้ 25,001-30,000 บาท มีความ  
พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 67.60

6.5 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ด้านโยธา การขออนุญาตปลูก  
สิ่งก่อสร้าง** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.20

6.5.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

6.5.1.1 อันดับที่ 1 คือ **ขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับ  
มาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.60

6.5.1.2 อันดับที่ 2 คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมใน  
ระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.00

6.5.1.3 อันดับที่ 3 คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับ  
มาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.60

6.5.1.4 อันดับที่ 4 คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับ  
มาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.20

6.5.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

6.5.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่ายเช่น โทรศัพท์  
อีเมล สื่อออนไลน์ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ  
81.40

2) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่ง  
รอรับบริการ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00

3) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความ  
พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60

### 6.5.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 73.60

2) พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.40

3) จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.60

### 6.5.2.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้างจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล สรุปผลได้ดังนี้

1) จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.20 (ไม่มีกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิง)

2) จำแนกตามอายุ พบว่า ช่วงวัยที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ วัยรุ่น (13-17 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.60 รองลงมา คือ วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.60 วัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.00 วัยกลางคนช่วงปลาย (46-60 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.40 และวัยหนุ่มสาว (18-35 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.40

3) จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานภาพโสด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.00 รองลงมา คือ สถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80 และสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.40

4) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.00 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.60 ปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00 มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.80 และประถมศึกษาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 73.00



5) จำแนกตามตามอาชีพ พบว่า อาชีพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.60 รองลงมา คือ พนักงานเอกชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.80 รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.80 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00 ว่างาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60 รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 72.40 และเกษตรกร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 65.60

6) จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มไม่มีรายได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.60 รองลงมา คือ กลุ่มรายได้ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.40 กลุ่มรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60 กลุ่มรายได้ 10,001-15,000 บาท / กลุ่มรายได้ 25,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00 กลุ่มรายได้ 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 74.80 และกลุ่มรายได้ 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 74.00

#### 7. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของทุกงานจำแนกตามการใช้บริการ สรุปได้ดังนี้

7.1 จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการแต่ละประเภทมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.60 และประชาชนทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40

7.2 จำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ พบว่า ผู้รับบริการแต่ละช่องทางมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมาติดต่อที่สำนักงาน มีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80 รองลงมา คือ ช่องทางหนังสือ/จดหมาย คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.80 และต่ำที่สุด คือ ช่องทางโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.40

7.3 จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละวันมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยวันศุกร์ มีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.60 รองลงมา คือ วันอังคาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.20 วันพุธ / วันจันทร์ คิดเป็นร้อยละของ

ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60 และต่ำที่สุด คือ วันพฤหัสบดี คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20

7.4 จำแนกตามเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้รับบริการในแต่ละช่วงเวลามีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยช่วงเวลา 14.01 - ปิด มีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.00 รองลงมา คือ ช่วงเวลา 8.30 - 10.00 น. มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60 ช่วงเวลา 12.01 - 14.00 น. มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00 และต่ำที่สุด คือ ช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.40

7.5 จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้รับบริการในแต่ละระยะเวลาที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางถึงมากที่สุด โดยระยะเวลา 3 - 4 ชั่วโมง มีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 100.00 รองลงมา คือ ระยะเวลาครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40 ระยะเวลา 31 นาที - 1 ชั่วโมง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60 ระยะเวลา 1 - 2 ชั่วโมง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.40 ระยะเวลา 2 - 3 ชั่วโมง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.00 และต่ำที่สุด คือ ระยะเวลามากกว่า 4 ชั่วโมง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 61.00

#### 8. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล สรุปได้ดังนี้

8.1 จำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20 และเพศชาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60

8.2 จำแนกตามอายุ พบว่า ช่วงวัยที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.00 รองลงมา คือ วัยรุ่น (13-17 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.40 วัยหนุ่มสาว (18-35 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00 วัยกลางคนช่วงปลาย (46-60 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80 และวัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00

8.3 จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานภาพโสด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.40 รองลงมา คือ สถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน

คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20 และสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.80

8.4 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ไม่รู้หนังสือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 99.40 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.00 มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00 ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60 ปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.40 อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00 และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็น ร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.60

7.5 จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ วางงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.20 รองลงมา คือ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.20 นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.80 คำขาย/ธุรกิจส่วนตัว / เกษตรกร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20 รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.40 พนักงานเอกชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60 และอื่น ๆ เช่น ประมง / รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.60

7.6 จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มไม่มีรายได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.60 รองลงมา คือ กลุ่มรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40 กลุ่มรายได้ 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.80 กลุ่มรายได้ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.40 กลุ่มรายได้ 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00 กลุ่มรายได้ 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.80 และกลุ่มรายได้ 25,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 74.20

7.7 ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ พบว่า ศูนย์บริการสาธารณสุข ขอให้มีจุดบริการน้ำดื่ม  
เก้าอี้นั่งรอควียังไม่เพียงพอ สถานที่คับแคบอยากให้เพิ่มเก้าอี้สำหรับนั่งรอ จำนวน 7 คน คิดเห็นร้อยละ 38.88 รองลงมา คือ ถนน ทางเท้าและความสะอาดไม่ค่อยมี อินเทอร์เน็ตใช้ไม่ได้ ตลาดเทศบาล  
นครตรัง สกปรกมาก จำนวน 4 คน คิดเห็นร้อยละ 22.21 ไม่มีระบบและไม่มีประสิทธิภาพในการ  
แก้ปัญหาและการตอบสนองประชาชน จำนวน 1 คน คิดเห็นร้อยละ 5.55 ของแต่ละประเด็น

## อภิปรายผล

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมของทุกงานบริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่ระดับความพึงพอใจร้อยละ 82.40 โดยงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด ในระดับมากที่สุดที่ร้อยละ 89.40 ทั้งนี้อาจสืบเนื่องมาจากทางเทศบาลนครตรังได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ทั้งในด้านการให้บริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ รวมถึงคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ รวมถึงเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของนราธิป ศรีราม (2557) ที่อธิบายว่า การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น และความต่อเนื่อง โปร่งใสในการให้บริการ สำหรับประเด็นที่สามารถปรับปรุงให้ดีขึ้นเพื่อยกระดับความพึงพอใจของประชาชนก็คือ 1. มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งอาจจะเกิดจากประชาชนคิดว่า ผู้รับบริการต้องการช่องทางที่สามารถแจ้งปัญหา หรือความต้องการที่เพิ่มมากขึ้น หรือในวันที่มีผู้เข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากก็จะเกิดการสื่อสารที่ผิดพลาดระหว่างผู้ให้บริการและผู้มาใช้บริการก็เป็นได้

อันดับที่สอง คือ ด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดร้อยละ 82.40 โดยเฉพาะในด้านของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งประชาชนเห็นว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้บริการวัคซีน สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ / เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้รับบริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจิตบริการที่แท้จริง มีความรู้ และให้บริการด้วยความเต็มใจ ซึ่งสอดคล้องกับชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2556) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ โดยควรพิจารณาในด้านที่เกี่ยวกับผู้ให้บริการไว้ ดังนี้ ด้านความยุติธรรมเสมอภาคในการบริการ ผู้รับบริการขอให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมมิใช่เลือกปฏิบัติ การปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ การพูดจาที่ดี การแนะนำในการบริการมีความสัมพันธ์ด้านต่างๆ ก่อให้เกิดความรู้สึที่ดีของผู้รับบริการ ดังนั้นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการถือเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งจะพบปะโดยตรงกับผู้มาขอรับบริการ สำหรับประเด็นที่สามารถปรับปรุงให้ดีขึ้นเพื่อยกระดับความพึงพอใจของประชาชนก็คือ ช่องทางการติดต่อขอรับบริการวัคซีนในคลินิกเด็กสุขภาพดีมีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น โทรศัพท์ สื่อออนไลน์ อสม. ฯลฯ ทั้งนี้

อาจสืบเนื่องมาจากประชาชนเห็นว่า การให้ความสำคัญด้านสุขภาพของบุตรหลานเป็นเรื่องจำเป็น เป็นเรื่องสำคัญยิ่ง การได้รับคำตอบหรือแก้ปัญหาอย่างทันท่วงที และทราบข่าวของการให้บริการในแต่ละช่วงเวลา จะทำให้สามารถมารับบริการได้ถูกต้องและตรงเวลา ซึ่งทำให้ประชาชนเห็นว่า การมีช่องทางให้บริการหลาย ๆ ช่องทางจะเกิดความสะดวก และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น

6. อันดับที่สาม คือ ด้านรายได้และภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดที่ร้อยละ 81.20 โดยเฉพาะในด้านการจัดลำดับขั้นตอนในการชำระภาษีอย่างชัดเจน แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีการทำงานอย่างเป็นระบบ เป็นไปตามตารางการปฏิบัติงาน และมีความตั้งใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับมณีรัตน์ แต่งอ่อน (2551) ที่ได้นำเสนอหลักการในการพัฒนาการบริการเชิงรุก จากแนวคิดของ ชูวงศ์ ฉายะบุตร ที่กล่าวว่า ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการให้บริการต่างๆ ในโอกาสหน้า สำหรับประเด็นที่สามารถปรับปรุงให้ดีขึ้นเพื่อยกระดับความพึงพอใจของประชาชนก็คือ มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่บ้าน ระบบออนไลน์ ฯลฯ ทั้งนี้อาจสืบเนื่องมาจากการได้รับความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการชำระภาษีหรือระบบภาษีอย่างถูกต้อง จะทำให้ได้รับความกระจ่างและเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด ดังนั้นการทางเทศบาลนครตรังมีช่องทางที่หลากหลายในการให้บริการประชาชนจะส่งเสริมให้ผู้รับบริการมีความเข้าใจและพึงพอใจต่อการให้บริการ ดังที่ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2552) กล่าถึง การพิจารณาคุณภาพของการให้บริการต้องมีคุณภาพด้านสารสนเทศ เช่น ข้อมูลและประเภทสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีความทันสมัย เป็นต้น และคุณภาพด้านเทคโนโลยี เช่น การนำระบบออนไลน์มาใช้ในรูปแบบของธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเปิดบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นต้น เพื่อให้การบริการมีความทันสมัยและตอบสนองความต้องการของประชาชนในปัจจุบัน

อันดับที่สี่ คือ ด้านทะเบียน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดที่ร้อยละ 80.80 โดยเฉพาะในด้านของการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ และการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว เป็นต้น / เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายมีการประสานกันได้ดี รู้จักหน้าที่ของตนเอง ทำงานโดยหวังประโยชน์เพื่อส่วนรวมเป็นหลัก และสำหรับประเด็นที่สามารถปรับปรุงให้ดีขึ้นเพื่อยกระดับความพึงพอใจของประชาชนก็คือ ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ เช่น มีมากกว่า 1 ช่องบริการ/เคาน์เตอร์ ทั้งนี้อาจสืบเนื่องจาก ผู้รับบริการงานทะเบียนค่อยข้างมีจำนวนมาก และส่วนหนึ่งต้องการการให้บริการในระยะเวลาค้นค้น ดังนั้นหากเทศบาลนครตรังมีช่องทางการให้บริการที่เพิ่มมากขึ้น ก็จะทำให้มีช่องทางการติดต่อที่ส่งผลให้ประชาชนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ดังที่มณีรัตน์ แต่งอ่อน (2551) ได้เสนอหลักการในการพัฒนาการบริการเชิงรุก จาก

แนวคิดของชูวงศ์ ฉายะบุตร ในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ดังนี้ การพัฒนาการให้บริการให้มีความประสิทธิภาพและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น สามารถกระทำได้ 3 ลักษณะ คือ 1) การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติมีทักษะ มีความรู้ ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญและเชี่ยวชาญในงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจตน 2. การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการบริการให้น้อยที่สุด 3. การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่สามารถเอื้ออำนวยให้กระบวนการให้บริการมีความคล่องตัวและสามารถบริการได้อย่างรวดเร็ว

อันดับที่ห้า คือ ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่ร้อยละ 78.20 โดยเฉพาะในด้านช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่ายเช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อออนไลน์ เป็นต้น ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ แสดงให้เห็นว่าการให้บริการในด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ให้ความสำคัญกับการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ ที่มีสื่อหลากหลาย อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับสถานที่เมื่อผู้รับบริการมารับบริการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างดี ไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับอำนาจ ตั้งเจริณชัย (2547) ที่กล่าวว่า การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ ต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลังการติดต่อ โดยมีหลักการพื้นฐานของการบริการประกอบด้วย (1) ทำให้ผู้รับบริการพอใจและไม่เกิดความเครียดในการมารับบริการ (2) อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยงานบริการนานเกินไป (3) อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการเดือดร้อน (4) สร้างบรรยากาศของหน่วยงานบริการให้น่ารื่นรมย์ (5) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคย รู้จักสถานที่ และขั้นตอนทางการบริการ (6) เตรียมความสะดวกให้พร้อม เช่น ที่ถ่ายเอกสาร รับแลกเงิน รับเงินในรูปบัตรเครดิต เป็นต้น เพื่อให้การบริการมีคุณภาพและส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานภาครัฐมากยิ่งขึ้น และสำหรับประเด็นที่สามารถปรับปรุงให้ดีขึ้นเพื่อยกระดับความพึงพอใจของประชาชนก็คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ทั้งนี้จะเห็นได้ว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสำคัญอย่างมากต่อความพึงพอใจที่ได้รับ หากแม้เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานได้ดี ไม่เลือกปฏิบัติ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสอดคล้องกับการให้บริการที่เต็มใจในการให้บริการ และให้บริการที่มีความสุภาพ ดังที่ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2556) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานนั้นควรจะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ๆ คือ การปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ การพูดจาที่ดี การแนะนำในการบริการมีความสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการ และคุณภาพของการให้บริการนั้น ต้องมีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือของข้อมูลสำหรับให้บริการซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยหรือการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินโครงการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์และนำผลมาพัฒนา โดยเฉพาะโครงการที่มุ่งหวังให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีและก่อให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่นอย่างแท้จริง
2. ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนากลยุทธ์ในการให้บริการเพื่อให้การบริหารจัดการที่ดี ทั้งการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาแนวทางการทำงาน การจัดการที่ดีของงานแต่ละด้านและเน้นการส่งเสริมให้พนักงานเน้นการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง เพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาการให้บริการที่มีคุณภาพยิ่งขึ้น



## บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย (2550). *สรุปสาระสำคัญของมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- กนกรส โยยะลา. *การให้บริการด้านระบบสาธารณสุขปฐมภูมิพื้นฐาน เทศบาลตำบลตระการพืชผล อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี*. วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 2551.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2555). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย Excel*. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา*. โครงการงานหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิศวกรรมโยธา, สำนักวิชา วิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- โกวิท พวงงาม และปรีดี โชติช่วง. (2554). *อบต.ในกระบวนทัศน์ใหม่*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เสมาธรรม.
- จุฑาทิพย์ ไทยวัฒน์. (2553). *ระบบสนับสนุนการตัดสินใจการประเมินและบริหารจัดการปริมาณการใช้งานโทรศัพท์มือถือของชุมชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร*. ปริญญาโท วิศวกรรม (การจัดการวิศวกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2555). *ศิลปะการให้บริการ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชวลิต ธนิตกุล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี*. การศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2556). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา. (2557). *การตลาดบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์ (ฉบับปรับปรุง)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ธีระพงษ์ ภูริปาณิก. (2557). การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. รายงานการวิจัยภาคศึกษารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นราธิป ศรีราม. (2557). แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น. เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นวรรตน์ พันธุ์เวช. (2550). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของพนักงานเทศบาลตำบลวังน้ำเย็น อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว. รายงาน การศึกษาอิสระ.ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง ท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- บังอร บรรเทา สีดา สอนศรี และยุพา คลังสุวรรณ. (2559). การบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม. วารสารการเมืองการปกครอง, 6(1).
- ปภาณวิน ศิริรวง. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางสมบูรณ์อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก. หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรชัย เจดามาน และคณะ. (2560). *ทรัพยากรมนุษย์ : มิติการบริหารจัดการศตวรรษที่ 21 อย่างยั่งยืน*. กรุงเทพฯ : สุทรไพศาลปิวเตอร์.
- ไพวัลย์ ชลาสัย. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เมตต์ เมตต์การุณจิต. (2553). การบริหารจัดการศึกษาแบบมีส่วนร่วม: ประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และราชการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: บุ๊คพอยท์.
- วันชัย แก้วศิริโกมล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน เขตทุ่งครุ กรุงเทพฯ. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี. วารสารการบริหารท้องถิ่น. 9(1).
- วรรณเพ็ญ พละศักดิ์. (2553). คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขิน อำเภอ น้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุบลราชธานี, การจัดการทั่วไป, อุบลราชธานี.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). ปัญหา

พิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2555). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์.

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี*. กาญจนบุรี.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2542). *พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกฤษฎีกา.

สำนักงานคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (สำนักงาน ก.ถ.). (2548). *คู่มือการใช้เครื่องชี้วัดสำหรับการประเมินผลการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ : สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.

Bernays Edward L. (1977). *Your Future in Public Relations*. New York: Richard Rosen Press, Inc.

Blakeslee, Dorothy M.; & Rumble, John. (2003, 12 February). The Essentials of a Database Quality Process, National Institute of Standards and Technology, Standard Reference DataProgram. *Data Science Journal*. p. 35.

Cutlip Scott M. and Allen H. Center. (1978). *Effective Public Relations*. New Jersey: Prentice Hall, Inc

Eisenberger, R. , Huntington, R. , Hutchinson, S. , & Sowa, D. ( 1986) . Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71: 500-507.

Gane, Chris; & Trish Sarson. (1979) *Structured Systems Analysis: Tools and Techniques*. New York: Improved System Technologies, Inc.

Martin John E. (1977). *Modern Public Relations*. New York: McGraw-Hill Book Co.

Millett, J.D. (1954). *Management in the Public Service: The Best for Effective Performance*. New Youk: McGraw-Hill Book Co.

Sullivan, Albert L. (1979). *The Philosophy of Public Relations*. in *Public Relations Quarterly*. 4(13): 7.

ภาคผนวก ก  
ภาพการลงพื้นที่













ภาคผนวก ข  
แบบสอบถาม



แบบสอบถามการวิจัย

ผู้เก็บแบบสอบถาม .....

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
ของเทศบาลนครตรัง ประจำปีงบประมาณ 2560

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครตรัง โดย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง ประจำปี  
งบประมาณ 2561 ซึ่งมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง ได้จัดทำโครงการขึ้น จึงขอความกรุณาจากท่านตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามข้อเท็จจริง ข้อมูลที่ได้จะนำเสนอ  
โดยภาพรวม และไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามใด ๆ ทั้งสิ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ แยกตามงานบริการในส่วนที่ 1

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**

1. ท่านขอรับบริการจากเทศบาลนครตรังในเรื่องใด

- 1) งานด้านทะเบียน  
(ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.1)
- 2) งานด้านรายได้และภาษี  
(ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.2)
- 3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง  
(ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.3)
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม  
(ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.4)
- 5) งานด้านสาธารณสุข  
(ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.5)

2. จากงานที่ท่านใช้บริการในข้อ 1. ท่านใช้บริการของเทศบาลนครตรัง ใน  
นาม

- 1) ประชาชนทั่วไป  2) เจ้าหน้าที่ของรัฐ
- 3) หน่วยงานภาครัฐ  4) หน่วยงานเอกชน

3. จากงานบริการในข้อ 1 ท่านขอรับบริการจากทางใด

- 1) มาติดต่อที่สำนักงาน  2) โทรศัพท์
- 3) หนังสือ/จดหมาย  4) อื่นๆ ระบุ.....

4. วันที่มาใช้บริการส่วนใหญ่

- 1) จันทร์  2) อังคาร  3) พุธ  4) พฤหัสบดี
- 5) ศุกร์  6) เสาร์  7) อาทิตย์

5. เวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่

- 1) 8.30 – 10.00 น.  2) 10.01 – 12.00 น.
- 3) 12.01 – 14.00 น.  4) 14.01 – เวลาปิด

6. ท่านใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลนครตรัง แต่ละ  
ครั้งสูงสุดนานเท่าใด

- 1) ครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า  2) 31 นาที – 1 ชม.
- 3) ระหว่าง 1 – 2 ชม.  4) ระหว่าง 2 – 3 ชม.
- 5) ระหว่าง 3 – 4 ชม.  6) มากกว่า 4 ชม.

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล**

1. สถานที่ทำงาน / ที่พักอาศัยของท่าน อยู่ในชุมชนใด

.....

2. เพศ  1) ชาย  2) หญิง

3. ช่วงอายุ

- 1) 13 – 17 ปี  2) 18 – 35 ปี
- 3) 36 – 45 ปี  4) 46 – 60 ปี
- 5) 61 ปีขึ้นไป

4. สถานภาพสมรส

- 1) โสด  2) สมรส  3) หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่

5. ระดับการศึกษา

- 1) ไม่รู้หนังสือ  2) ประถมศึกษา/เทียบเท่า
- 3) ม.ต้น/เทียบเท่า  4) ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า
- 5) อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า  6) ปริญญาตรี
- 7) สูงกว่าปริญญาตรี

6. อาชีพหลัก

- 1) นักเรียนนักศึกษา  2) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
- 3) พนักงานเอกชน  4) รับจ้างทั่วไป
- 5) เกษตรกร  6)ว่างงาน
- 7) แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ
- 8) รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- 9) อื่นๆ โปรดระบุ.....

7. รายได้ต่อเดือน

- 1) ไม่มีรายได้  2) ไม่เกิน 5,000 บาท
- 3) 5,001-10,000 บาท  4) 10,001-15,000 บาท
- 5) 15,001-20,000 บาท  6) 20,001-25,000 บาท
- 7) 25,001-30,000 บาท  8) มากกว่า 30,000 บาท

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

3.1 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียน (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความ เห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
<b>1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1.1 มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง						
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้						
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว เป็นต้น						
1.4 แบบฟอร์มขอรับบริการ กระชับ เข้าใจง่าย หรือมีตัวอย่างการกรอกข้อมูลที่ถูกต้อง						
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ						
<b>2. ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ</b>						
2.1 ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ เช่น มีมากกว่า 1 ช่องบริการ/เคาน์เตอร์						
2.2 มีช่องทางบริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่บ้าน ฯลฯ						
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ						
2.4 มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ						
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น						
<b>3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
3.1 เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ						
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และนำเชื่อถือ ฯลฯ						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น						
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
<b>4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (ในสำนักงาน)</b>						
4.1 ป้าย / สัญลักษณ์ / ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ						
4.2 จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก						
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด กาว เป็นต้น						
4.4 มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม						
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น						

ข้อเสนอแนะ.....  
 .....

3.2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความ เห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
<b>1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1.1 มีการแจ้งข้อมูลการชำระภาษี เช่น วัน เวลาในการชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง						
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนในการชำระภาษีอย่างชัดเจน						
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว						
1.4 การให้บริการรับชำระภาษีอยู่ในช่วงระยะเวลาที่กำหนด						
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ						
<b>2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>						
2.1 ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ เช่น มีมากกว่า 1 ช่องบริการ/เคาน์เตอร์						
2.2 มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่บ้าน ระบบออนไลน์ ฯลฯ						
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ที่นั่งอย่างเพียงพอ						
2.4 มีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการ						
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อออนไลน์ เป็นต้น						
<b>3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
3.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพ และแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ						
3.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
3.3 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญด้านการจัดเก็บภาษี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ						
3.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น						
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
<b>4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (ในสำนักงาน)</b>						
4.1 ป้าย/สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ อย่างชัดเจน						
4.2 จุดหรือช่องทางที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก						
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด กาว เป็นต้น						
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม						
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรับบริการ						

ข้อเสนอแนะ.....  
 .....

3.3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความ เห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
<b>1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1.1 มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูล หรือประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง						
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารอย่างชัดเจนตามที่ประกาศไว้						
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว						
1.4 แบบฟอร์มขอรับบริการ มีความกระชับ เข้าใจง่าย หรือมีตัวอย่างการกรอกข้อมูล						
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ						
<b>2. ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ</b>						
2.1 ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ เช่น มีมากกว่า 1 ช่องบริการ/เคาน์เตอร์						
2.2 มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่บ้าน ทางโทรศัพท์ ฯลฯ						
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ที่นั่งอย่างเพียงพอ						
2.4 มีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ						
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่ายเช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อออนไลน์ เป็นต้น						
<b>3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
3.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพ และแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ						
3.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเรื่องขออนุญาตก่อสร้างอาคาร เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และนำเสนออื่น ๆ						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น						
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
<b>4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
4.1 ป้าย / สัญลักษณ์ / ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อย่างชัดเจน						
4.2 จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก						
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด กาว เป็นต้น						
4.4 มีกล่องรับความคิดเห็นหรือแบบสอบถาม เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ						
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้อยสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น						

ข้อเสนอแนะ.....  
 .....

3.4 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสวัสดิการหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุและการเสริมสร้างสวัสดิการสังคมให้แก่คนพิการหรือทุพพลภาพ/เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและเบี้ยความพิการ) (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความ เห็น
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
<b>1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1.1 มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์ระเบียบ กฎหมาย ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง						
1.2 การรับขึ้นทะเบียนเป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย และหนังสือสั่งการ						
1.3 การบริการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการมีการบริการที่หลากหลาย ได้แก่ โอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามผู้มีสิทธิหรือในนามบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้มีสิทธิภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน						
1.4 การบริการเบิกจ่ายเงินเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด						
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ						
<b>2. ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ</b>						
2.1 ช่องทางการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องบริการ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น						
2.2 มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น						
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ						
2.4 มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ						
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น อีเมล สื่อออนไลน์ เฟสบุ๊ก เป็นต้น						
<b>3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
3.1 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ						
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญในด้านอำนวยความสะดวก เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และนำเชื่อถือ ฯลฯ						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น						
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
<b>4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (ในสำนักงาน)</b>						
4.1 ป้าย / สัญลักษณ์ / ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อย่างชัดเจน						
4.2 จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก						
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ ได้แก่ ปากกา น้ำยาลบคำผิด กาว เป็นต้น						
4.4 มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่ กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม ระบบออนไลน์						
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ						

ข้อเสนอแนะ.....  
 .....

3.5 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1.1 มีการประชาสัมพันธ์แนวทางและขั้นตอนการดำเนินงานให้บริการวัคซีนผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การเยี่ยมบ้านของเจ้าหน้าที่ และอสม. ฯลฯ						
1.2 ขั้นตอนการให้บริการวัคซีนในคลินิกเด็กสุขภาพดี ที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยาก						
1.3 การให้บริการฉีดวัคซีน มีวัคซีนและอุปกรณ์สำหรับบริการวัคซีนอย่างเพียงพอ						
1.4 ได้รับความรู้/คำแนะนำเกี่ยวกับวัคซีนที่บุตรหลานได้รับ อาการข้างเคียงและการปฏิบัติตัว หลังได้รับวัคซีน และอาการผิดปกติที่ควรพบแพทย์						
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการวัคซีนในคลินิกเด็กสุขภาพดี						
<b>2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>						
2.1 ช่องทางการติดต่อขอรับบริการวัคซีนในคลินิกเด็กสุขภาพดี มีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น โทรศัพท์ สื่อออนไลน์ อสม. ฯลฯ						
2.2 พื้นที่ให้บริการมีความสะดวก แบ่งพื้นที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มีเก้าอี้สำหรับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ						
2.3 สถานบริการมีช่องทางให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็น เช่น กล่องรับความคิดเห็น ฯลฯ						
2.4 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย เช่น สื่อออนไลน์ โทรศัพท์ ฯลฯ						
2.5 มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ						
<b>3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
3.1 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ						
3.2 เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ						
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้บริการวัคซีน สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และนำเชื่อถือ						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น						
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้รับบริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ						
<b>4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
4.1 มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการอย่างชัดเจน						
4.2 สถานที่ให้บริการสะอาด เหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก						
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา แบบฟอร์ม บันทึกข้อมูล บัตรคิว ฯลฯ						
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่ กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม						
4.5 การอำนวยความสะดวกของสถานที่ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ จัดบริการน้ำดื่ม ห้องสุขา เป็นต้น						

ข้อเสนอแนะ.....  
 .....





แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของเทศบาลนครตรัง  
โดย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง  
ประจำปีงบประมาณ 2561

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากเทศบาลนครตรัง ประจำปีงบประมาณ 2561 ซึ่งมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง ได้จัดทำโครงการขึ้น จึงขอความกรุณาจากท่านตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามข้อเท็จจริง ข้อมูลที่ได้จะนำเสนอโดยภาพรวม เพื่อส่งเสริมการการใช้สารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นต่อไป และไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามใด ๆ ทั้งสิ้น

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล
- ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ
- ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบที่ทำหน้าที่รวบรวม ประมวลผล จัดเก็บ และแสดงผลข้อมูล โดยอาศัยบุคลากรและเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ในการดำเนินการเพื่อนำไปใช้ประกอบในการตัดสินใจและบริหารจัดการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

- 1. เพศ  1) ชาย  2) หญิง
- 2. อายุ ..... ปี
- 3. ระดับการศึกษา  1) ต่ำกว่าปริญญาตรี  2) ปริญญาตรี  3) สูงกว่าปริญญาตรี
- 4. ประเภทตำแหน่ง  1) ลูกจ้างชั่วคราว  2) ลูกจ้างประจำ  3) พนักงานราชการ  
 4) ข้าราชการ  5) ข้าราชการการเมือง
- 5. สังกัดฝ่ายงาน  1) สำนักงานปลัด  2) งานบริการกฎหมาย  3) งานทะเบียน  
 4) งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง  5) งานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ  
 6) งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ  7) งานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)  
 8) งานเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย  9) งานรายได้หรือภาษี  
 10) งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม  11) งานสาธารณสุข
- 6. ระยะเวลาการทำงาน ..... ปี

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ

5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด N/A = ไม่มีความคิดเห็น

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น					
	5	4	3	2	1	N/A
<b>1. ด้านการรวบรวมข้อมูล</b>						
1.1 หน่วยงานของท่านมีการวางแผนก่อนการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ						
1.2 หน่วยงานของท่านมีแนวปฏิบัติในการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศอย่างชัดเจน						
1.3 ท่านมีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบ						
1.4 หน่วยงานของท่านมีการลดขั้นตอนการทำงานเพื่อรวบรวมข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบของข้อมูลสารสนเทศ						
<b>2. ด้านการประมวลผลข้อมูล</b>						
2.1 หน่วยงานของท่านมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการประมวลผลข้อมูลอยู่เสมอ						
2.2 หน่วยงานของท่านมีการจัดฝึกอบรมหรือส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาความรู้ความสามารถในการประมวลผลข้อมูล						
2.3 ท่านมีความพึงพอใจของเครื่องมือที่ใช้ในการประมวลผลของข้อมูล เช่น โปรแกรมหรือระบบประมวลผลเฉพาะของแต่ละหน่วยงาน โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ทางหน่วยงานจัดให้ เป็นต้น						
2.4 หน่วยงานของท่านมีการประมวลผลข้อมูลสารสนเทศตรงกับความต้องการและจุดมุ่งหมายของผู้ใช้ข้อมูลสารสนเทศ						
<b>3. ด้านการจัดเก็บข้อมูล</b>						
3.1 หน่วยงานของท่านมีการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบและสะดวกต่อการค้นหา						
3.2 หน่วยงานของท่านมีการจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ และเทคโนโลยีในการจัดเก็บข้อมูลอย่างเพียงพอ						
3.3 หน่วยงานของท่านมีระบบความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูล เช่น การกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้ มีระบบสำรองข้อมูลตามรอบเวลา เป็นต้น						
3.4 หน่วยงานของท่านมีระบบจัดเก็บข้อมูลที่นำเชื่อถือ สามารถเรียกใช้งานได้ตลอดเวลา						
<b>4. ด้านการแสดงผลข้อมูลและการนำไปใช้</b>						
4.1 หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริมการนำข้อมูลไปใช้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการใช้ข้อมูล						
4.2 หน่วยงานของท่านมีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลสารสนเทศให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบโดยทั่วถึง						
4.3 ท่านได้นำข้อมูลสารสนเทศจากหน่วยงานของท่านเองหรือจากหน่วยงานอื่นไปใช้ในการปฏิบัติงานหรือพัฒนางานอยู่เสมอ						
4.4 หน่วยงานของท่านมีการประเมินผลการนำข้อมูลไปใช้						
<b>5. ด้านการใช้สารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ</b>						
5.1 หน่วยงานของท่านมีแผนงานและแนวทางการพัฒนาคุณภาพของระบบสารสนเทศ						
5.2 หน่วยงานของท่านมีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ						
5.3 หน่วยงานของท่านมีการดำเนินงานด้านระบบสารสนเทศที่ดีส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน						
5.4 หน่วยงานของท่านมีการติดตาม ประเมินผล และปรับปรุงการใช้ระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ						

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

❖ ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถาม ❖

## รายนามคณะผู้วิจัย

### หน่วยงานรับผิดชอบ

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง  
139 ถนนวิเศษกุล ตำบลทับเที่ยง อำเภอนครตรัง จังหวัดตรัง 92000  
โทรศัพท์ 0 7522 1212 โทรสาร 0 7522 1216  
www.dusittrang.com

### ผู้รับผิดชอบโครงการ

ดร.สฤณี ธีฎกิจงานุกิจ ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง  
โทร. 0 7522 1212 ต่อ 6801

### ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.ศิโรจน์ ผลพันธิน อธิการบดีมหาวิทยาลัยสวนดุสิต

### ผู้วิจัย

ดร.หยาดพิรุณ นาชัยสินธุ์ นักวิจัย  
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง  
โทร. 0 7522 1212 ต่อ 6812  
โทรสาร 0 7522 1216  
E-mail: yardpirun\_nac@dusit.ac.th



## มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

(อำเภอห้วยยอด)

111 ถ.เพชรเกษม ต.ห้วยยอด อ.ห้วยยอด จ.ตรัง 92130  
โทรศัพท์ 0 7522 1215

(อำเภอเมืองตรัง)

139 ถ.วิเศษกุล ต.ทับเที่ยง อ.เมืองตรัง จ.ตรัง 92000  
โทรศัพท์ 0 7522 1212

<http://www.dusittrang.com>