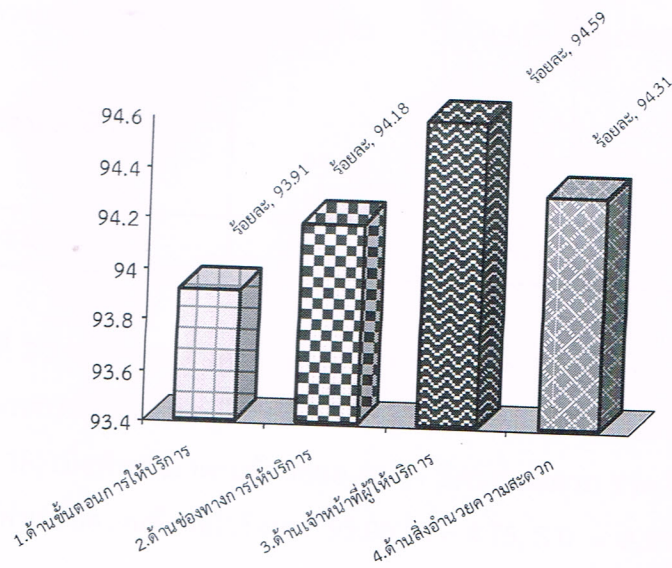


ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	93.91	4.70	0.36	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	94.18	4.71	0.41	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.59	4.73	0.44	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.31	4.72	0.47	มากที่สุด
โดยรวม	94.25	4.71	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านเทคนิค หรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.25 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย สูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.59 ($\bar{x}=4.73$, S.D. = 0.44)



ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม 4 ด้าน

แบบบริการที่ 3 ด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	94.20	4.71	0.33	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.00	4.75	0.35	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	94.00	4.70	0.37	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	93.50	4.68	0.39	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	93.45	4.67	0.41	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน- หลัง	93.68	4.68	0.43	มากที่สุด
โดยรวม	93.97	4.70	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี
โดยรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.97
($\bar{x} = 4.70$, S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.00 ($\bar{x} = 4.75$, S.D. = 0.35)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	93.89	4.69	0.45	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	93.50	4.68	0.38	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	94.34	4.72	0.39	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.30	4.77	0.38	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	94.00	4.70	0.47	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.00	4.75	0.46	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.20	4.76	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	94.46	4.72	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี
ในภาพรวม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
94.46 ($\bar{x} = 4.72$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ
ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ($\bar{x} = 4.77$,
S.D. = 0.38)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ ความพึง พอใจ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	94.25	4.71	0.54	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	94.69	4.73	0.42	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจ ใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความ พร้อมในการให้บริการ	94.20	4.71	0.30	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถใน การให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ที่แจ้งข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	93.35	4.67	0.18	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.00	4.75	0.48	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	93.89	4.69	0.38	มากที่สุด
โดยรวม	94.23	4.71	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี
รวมกัน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.23
(\bar{x} = 4.71, S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค
ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.00 (\bar{x} = 4.75, S.D. = 0.48)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

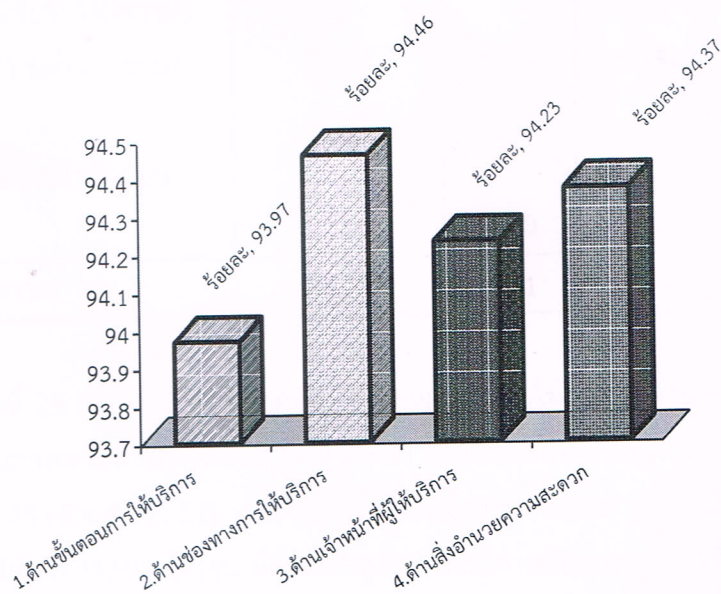
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	93.55	4.68	0.42	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	94.30	4.72	0.43	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	95.32	4.77	0.42	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	93.45	4.67	0.48	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.00	4.75	0.31	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	94.80	4.74	0.44	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ	94.20	4.71	0.48	มากที่สุด
โดยรวม	94.37	4.72	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี
โดยรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
94.37 (\bar{x} = 4.72, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ
โดยรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.32 (\bar{x} = 4.77, S.D. = 0.42)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	93.97	4.70	0.38	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	94.46	4.72	0.42	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.23	4.71	0.38	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.37	4.72	0.43	มากที่สุด
โดยรวม	94.26	4.71	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี
ในภาพรวม 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.26 ($\bar{x}=4.71$,
S.D. = 0.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.46 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.42)



ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม 4 ด้าน

งานบริการที่ 4 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	93.35	4.67	0.54	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	94.20	4.71	0.45	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	94.00	4.70	0.36	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.36	4.77	0.27	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	94.56	4.73	0.35	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน- หลัง	94.00	4.70	0.42	มากที่สุด
โดยรวม	94.25	4.71	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.25 ($\bar{x} = 4.71$, S.D. = 0.40) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.36 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.27)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ให้บริการ	94.35	4.72	0.45	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	93.56	4.68	0.38	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	94.34	4.72	0.39	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	93.96	4.70	0.38	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	94.00	4.70	0.47	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	93.80	4.69	0.46	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.20	4.76	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	94.17	4.71	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและ
สวัสดิการสังคม ในภาพรวม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจร้อยละ 94.17 ($\bar{x} = 4.71$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีการจัดโครงการ
ออกบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ($\bar{x} = 4.76$,
S.D. = 0.41)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	94.25	4.71	0.44	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	95.00	4.75	0.31	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจ ใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความ พร้อมในการให้บริการ	94.20	4.71	0.33	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถใน การให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	94.11	4.71	0.35	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	94.55	4.73	0.37	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	94.38	4.72	0.39	มากที่สุด
โดยรวม	94.42	4.72	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและ
สวัสดิการสังคม ในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจร้อยละ 94.42 (\bar{x} = 4.72, S.D. = 0.37) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่
ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
95.00 (\bar{x} = 4.75, S.D. = 0.31)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

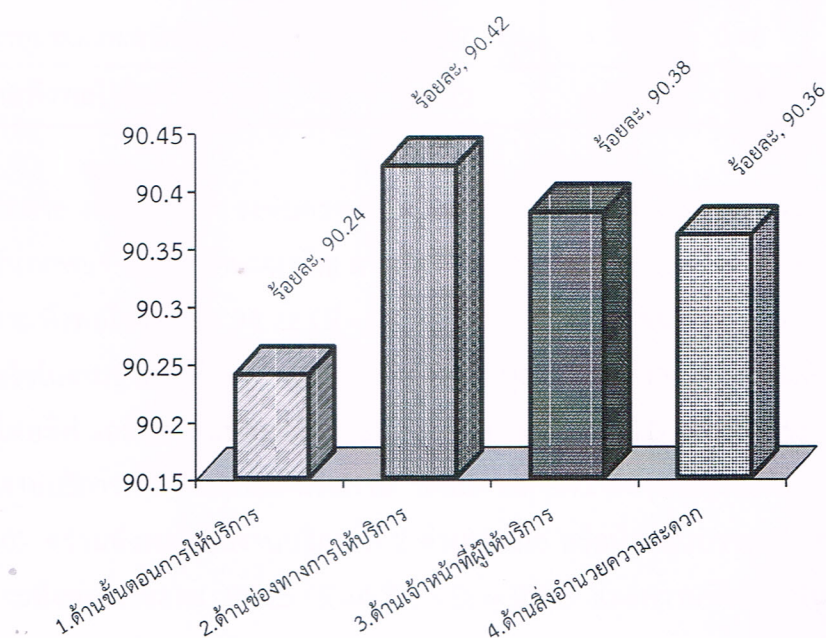
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	93.00	4.65	0.42	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	92.30	4.62	0.43	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	95.32	4.77	0.42	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	93.45	4.67	0.48	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	92.65	4.63	0.31	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	92.80	4.64	0.44	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย	94.58	4.73	0.48	มากที่สุด
โดยรวม	93.44	4.67	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและ
สวัสดิการสังคม ในภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจร้อยละ 93.44 (\bar{x} = 4.67, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ความสะดวกของ
สถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.32 (\bar{x} = 4.77,
S.D. = 0.42)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94.25	4.71	0.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	94.17	4.71	0.42	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.42	4.72	0.37	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	93.44	4.67	0.43	มากที่สุด
โดยรวม	94.07	4.70	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.07 ($\bar{x}=4.70$, S.D. = 0.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.42 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.37)



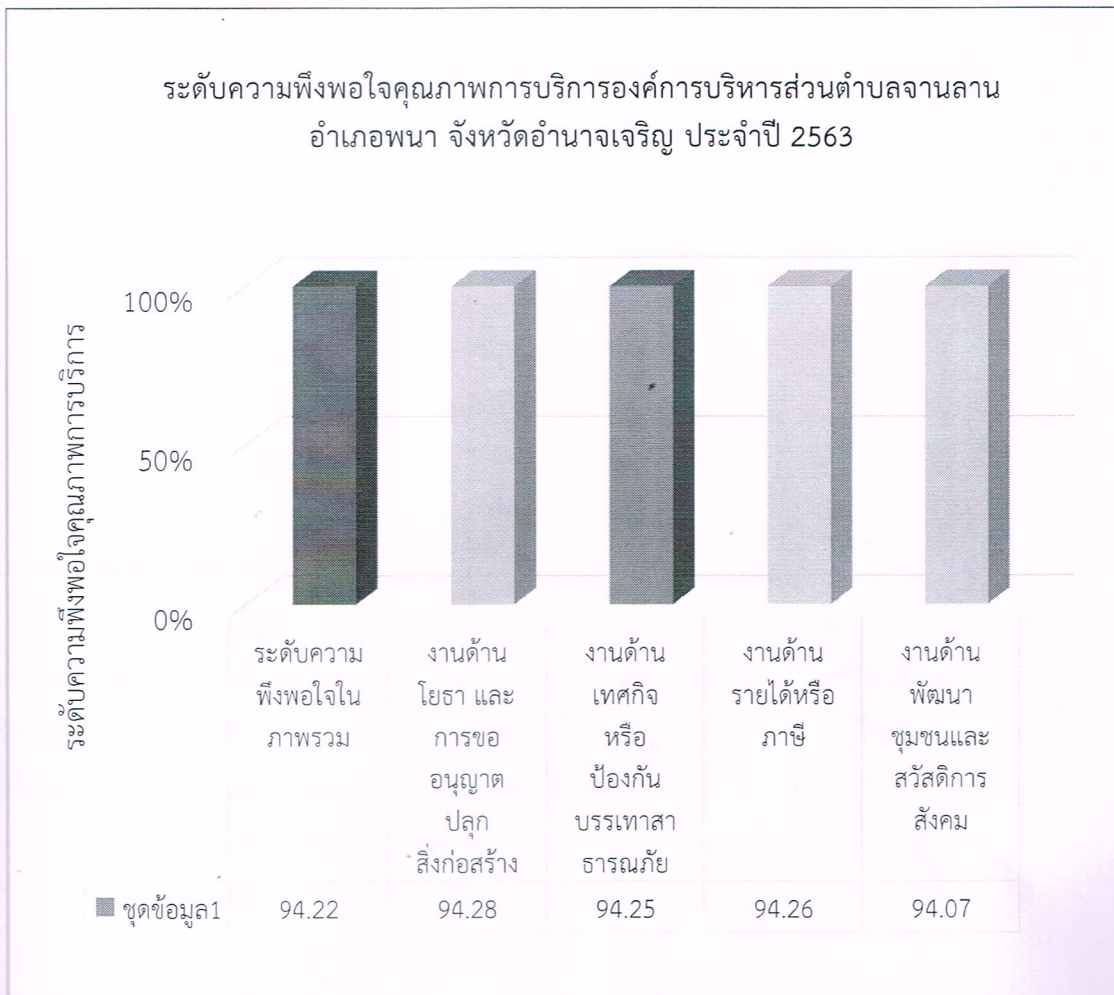
ภาพที่ 10 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ในภาพรวม 4 ด้าน

ตอนที่ 4 สรุปผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจคุณภาพการบริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลจานลาน อำเภอนา จังหวัดอำนาจเจริญ 4 งานบริการ

ตารางที่ 30 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ความพึงพอใจในงานบริการที่ 1 ด้านโยธา และการขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	94.28	4.71	0.42	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจในงานบริการที่ 2 ด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสา ธารณภัย	94.25	4.71	0.42	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจในงานบริการที่ 3 ด้านรายได้หรือภาษี	94.26	4.71	0.40	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจในงานบริการที่ 4 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	94.07	4.70	0.40	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม	94.22	4.71	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
จานลาน อำเภอนา จังหวัดอำนาจเจริญ ตามลักษณะงานบริการ 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.22 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า
ความพึงพอใจในงานบริการที่ 1 ด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีระดับความพึงพอใจ
มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.28 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.42) รองลงมาคือความ
พึงพอใจในงานบริการที่ 3 ด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.26 ($\bar{x}=4.71$,
S.D. = 0.40) ความพึงพอใจในงานบริการที่ 2 ด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.25 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.42) และความพึงพอใจในงานบริการที่ 4
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 94.07 (=4.70, S.D. = 0.40)



ภาพที่ 11 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปี 2563 4 งานบริการ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

- 5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา
- 5.2 สรุปผล
- 5.3 อภิปรายผล
- 5.4 ข้อเสนอแนะ
- 5.5 ข้อจำกัดทางการวิจัย

5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ ตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน จำนวน 4 งานบริการ คือ

- งานบริการที่ 1 ด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- งานบริการที่ 2 ด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- งานบริการที่ 3 ด้านรายได้หรือภาษี
- งานบริการที่ 4 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

5.2 สรุปผล

จากการศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปี 2563 โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 382 คน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.22 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = .41) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.44 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = .40) รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.21 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = .41) ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.15 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = .39) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.05 ($\bar{x}=4.70$, S.D. = .44) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

เมื่อพิจารณาตามลักษณะงานบริการ 4 งาน พบว่า ความพึงพอใจในงานบริการที่ 1 ด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.28 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.42) รองลงมาคือความพึงพอใจในงานบริการที่ 3 ด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.26 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.40) ความพึงพอใจในงานบริการที่ 2 ด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.25 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.42) และความพึงพอใจในงานบริการที่ 4 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 94.07 ($\bar{x}=4.70$, S.D. = 0.40) ตามลำดับ ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการแก่ประชาชนด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน

5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ ในการบริการ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ 4 งานบริการ พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 94.22 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจานลานว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน มีความพร้อมมีความสามัคคีในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอันดี สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCoRB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าองค์การบริหารส่วนตำบลจานลานได้ 9 คะแนน

สำหรับแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 94.15 แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน มีการวางแผนงานล่วงหน้าและจัดเตรียมการพร้อมเพื่อการบริการอย่างต่อเนื่อง และประชาชนมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับกุสุมา สมเชย กล่าวว่าการวางแผนงานที่ดีและประชาชนมีความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จขององค์กรเป็นการแสดงถึงเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ 2 ทาง ระหว่างผู้ให้กับผู้รับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 94.21 องค์การบริหารส่วนตำบลจางลาน มีการให้บริการหลายช่องทางให้ผู้มารับบริการเลือกใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารของ อบต. มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 94.44 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นเป็นมิตรในการให้บริการมีความเสมอภาคในการให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหาเรื่องภาษีได้ทุกด้านมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาตอบข้อซักถามให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัชชุกร ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการว่าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจแต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวังผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจก็จะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีกจึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในบริการเป็นภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับกรรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการ นั้นซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 94.05 ซึ่งเป็นความสำเร็จของการให้บริการที่สูงและเป็นการตอบคำถามของการบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลจางลานที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลจางลาน ได้ปฏิบัติจัดเตรียมสถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วนและสะดวก ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการสถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกมีความสะอาดและร่มรื่นมีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอมีเอกสารแผ่นพับคู่มือแนะนำการให้บริการเป็นอย่างดีตามลำดับจึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมาก

งานบริการ 4 งาน พบว่า

1. งานบริการที่ 1 ด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.28 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.42)
2. งานบริการที่ 2 ด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.25 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.42)
3. งานบริการที่ 3 ด้านรายได้หรือภาษี
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.26 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.40)
4. งานบริการที่ 4 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.07 ($\bar{x}=4.70$, S.D. = 0.40)

ซึ่งมีระดับความพึงพอใจสูง ที่เป็นเช่นนี้เพราะ มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของ องค์การบริหารส่วนตำบลจางลาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้ง 5 ยุทธศาสตร์คือ

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้เป็นสังคมเมืองน่าอยู่
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา อนุรักษ์ประเพณี วัฒนธรรม
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน
- ยุทธศาสตร์ที่ 5 การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

- 1) ผลงานในปีที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบลจางลานที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้
 - 1.1 การดูแลสวัสดิการและความเป็นอยู่ของประชาชนเป็นอย่างดี เช่น มีการสำรวจโรคระบาดในชุมชน ระวังป้องกันการระบาดของโรค COVID-19
 - 1.2 ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการหรือการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดทำแผนประจำปี และงานประเพณีต่างๆ
 - 1.3 การสงเคราะห์และพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กสตรี คนชรา คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส (การจ่ายเบี้ยยังชีพ)
 - 1.4 การลงพื้นที่ดำเนินการฉีดพ่นหมอกควันควบคุมโรคไข้เลือดออก เพื่อกำจัดยุงลาย ป้องกันโรคไข้เลือดออก พร้อมกับผู้นำชุมชน และ อสม.
- 2) สิ่งที่ยังต้องการบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ดังนี้
 - 2.1 จัดสรรงบประมาณในการแก้ไขปัญหาการจัดการโครงสร้างพื้นฐานให้ทั่วถึงครอบคลุมทุกพื้นที่ (ก่อสร้าง ปรับปรุง บำรุงรักษาถนน สะพาน ทางเดินเท้า ท่อระบายน้ำ ประตูละบายน้ำ และฝายกั้นน้ำ) อาทิ
 - 2.1.1 การทำถนนให้สัญจรไปมาสะดวก ปลอดภัย
 - 2.1.2 ขยายถนนและไฟฟ้าเพื่อการเกษตร
 - 2.1.3 ทำระบบประปาให้สะอาด มีมาตรฐาน และเพียงพอต่อความต้องการใช้น้ำของประชาชน
 - 2.2 การคมนาคมสะดวก รวดเร็ว ได้มาตรฐาน ระบบสาธารณูปโภคครอบคลุมทุกพื้นที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน
 - 2.3 การส่งเสริมการศึกษา การท่องเที่ยวและการจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

2.4 ส่งเสริมและพัฒนาแหล่งน้ำในการเกษตรและน้ำประปาสำหรับอุปโภค-บริโภค ให้พอเพียงและมีมาตรฐาน

3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

3.1 ควรมีการบำรุงและส่งเสริมพัฒนาอาชีพ พัฒนากลุ่มอาชีพ การทำมาหากินของประชาชน

3.2 ส่งเสริมด้านการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ให้คงอยู่สืบไป

3.3 ส่งเสริมและสนับสนุนศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นและปราชญ์ชาวบ้าน

3.4 การณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ่งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ด้านยาเสพติดอย่างต่อเนื่อง

3.5 จัดสรรงบประมาณในการพัฒนาเพิ่มมากขึ้น

3.6 การส่งเสริมและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในท้องถิ่น

3.7 การส่งเสริม และสนับสนุนอาหารเสริมนม อาหารกลางวัน ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ให้ดี มีคุณภาพ

5.5 ข้อจำกัดทางการวิจัย

ในภาพรวม ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องตามหลักเกณฑ์การวิจัยทุกขั้นตอน แต่ยังมีข้อจำกัดการวิจัยที่สำคัญ 2 ประการที่มีผลต่อระดับคะแนนความพึงพอใจ ซึ่งปรับแก้ไขได้ยากและถือเป็นข้อจำกัดในการสำรวจวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. การสุ่มเลือกตัวอย่างไม่กระจายอย่างอิสระทั่วถึง เนื่องจากการกระจายประชากรในท้องที่ไม่สม่ำเสมอ กลุ่มตัวอย่างที่สำรวจจึงไม่กระจายอย่างอิสระ (Random) เท่าที่ควร

2. ปัจจัยของวัฒนธรรมของท้องถิ่นของผู้ตอบแบบสอบถาม เพราะผู้ที่ตอบแบบสอบถามมักจะมีแนวโน้มให้คะแนนพึงพอใจสูง หรือไม่ตอบแบบสอบถามในประเด็นนั้น ระดับคะแนนความพึงพอใจจึงมีแนวโน้มสูง หรือผู้ตอบมักจะเลียงโดยตอบไม่ตรงความรู้สึกด้วยเกรงว่าอาจมีผลเสียต่อตนเอง หรือมีความคิดเห็นในทางลบ แต่ห้ามผู้สำรวจข้อมูลทำการบันทึก ซึ่งผู้สำรวจข้อมูลก็ไม่สามารถบันทึกได้ เพราะต้องเคารพมารยาทการวิจัย

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลจางลาน อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2548. คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลง
แผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ
เกรียงเดช รัตนวงษ์สิงห์. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด่าน
ทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเดชอุดม จังหวัด
อุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์.อัสสำเนา.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2542) การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ :
วิญญูชน, 2542.
- นิเมธ พรหมพยัค. (2542).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาล
ตำบลสุไหงโกทิง.ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม,สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์. อัสสำเนา.
- บัญญัติ แก้วส่อง. 2545. องค์การ การจัดการและการพัฒนา. กรุงเทพฯ : อักษรราพีพัฒน์ จำกัด.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2535. การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ปัญญา ต้นเงิน.(2542). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดชลบุรี. ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.อัสสำเนา.
- แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2561-2565). องค์การบริหารส่วนตำบลจางลาน อำเภอพนา,
จังหวัดอำนาจเจริญ.
- อนุเทพ เบื้องบน. (2544).การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด
(มหาชน) สาขาบาตาศพุด.ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบาย
สาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. อัสสำเนา.
- Yamane, Taro. 1967. Statistic, An Introductory Analysis, 2nd Ed. New York : Harper and
Row.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2563

ที่ให้บริการ...องค์การบริหารส่วนตำบลจางลาน อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ....วัน/เดือน/ปี ที่เก็บข้อมูล.....

ชี้แจง : โปรดกาเครื่องหมาย / ลงในช่อง เพื่อแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการจาก อบ/ต.ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก
แบบสอบถามนี้ได้พัฒนาขึ้นตามกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่
บุคลากร พนักงาน และลูกจ้าง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) โดยค่าตัวเลข 5 = มากที่สุด, 4 = มาก,
ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด
แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วนคือข้อมูลทั่วไป การวัดความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

ข้อที่ 1.1 : เพศ

1 ชาย

2 หญิง

ข้อที่ 1.2 : อายุ

1 ต่ำกว่า 18 ปี

2 18-30 ปี

3 31-50 ปี

4 51-60 ปี

5 สูงกว่า 60 ปี

ข้อที่ 1.3 : ระดับการศึกษา

1 ประถมศึกษา

2 มัธยมศึกษา/เทียบเท่า

3 อนุปริญญา/ปวส.

4 ปริญญาตรี

5 สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 1.4 : อาชีพ

1 แม่บ้าน

2 เกษตรกร

3 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

4 รับราชการ

5 รัฐวิสาหกิจ

6 นักเรียน/นักศึกษา

7 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

ขอขอบคุณอย่างยิ่งในความอนุเคราะห์ของท่าน และข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น โครงการความ
เนื่องในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตความรับผิดชอบของ อปท. กับ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ที่ 2 : การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปี 2563 (กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน)

งานบริการที่ 1 ด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ต้องปรับปรุง (1)
ขั้นตอนการให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
ช่องทางบริการ					
1. มีช่องทางบริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
3. มีการให้บริการหลายช่องทาง					
4. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
6. เข้าถึงช่องทางบริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
1. เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม					
5. ข้อเสนอแนะ ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
7. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
สิ่งอำนวยความสะดวก	-----	-----	-----	-----	-----
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์					
3. ระยะเวลา ที่นั่งคอยรับบริการ					
4. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
5. "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
6. "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
7. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ					
8. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

งานบริการที่ 2 ด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	ดี มาก (5)	ดี (4)	ปาน กลาง (3)	พอ ใช้ (2)	ต้อง ปรับปรุง (1)
ขั้นขั้นตอนการให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
ขั้นช่องทางให้บริการ					
2.1 มีช่องทางให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง					
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
2.6 เข้าถึงช่องทางให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
ขั้นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม และข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ขั้นสิ่งอำนวยความสะดวก	-----	-----	-----	-----	-----
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ โทรสาร ฯลฯ ที่นั่งคอยรับบริการ					
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4.4 "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
4.5 "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
4.6 การจัดการสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

งานบริการที่ 3 ด้านรายได้หรือภาษี

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ต้องปรับปรุง (1)
ขั้นตอนการให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
ช่องทางการให้บริการ					
1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
3 มีการให้บริการหลายช่องทาง					
4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
1 เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม					
2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม และข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
สิ่งอำนวยความสะดวก	-----	-----	-----	-----	-----
1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ โทรสาร ที่นั่งคอยรับบริการ					
3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ					
7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

งานบริการที่ 4 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ต้องปรับปรุง (1)
ขั้นตอนการให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
ช่องทางบริการ					
2.1 มีช่องทางบริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง					
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
2.6 เข้าถึงช่องทางบริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยน แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม และข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
สิ่งอำนวยความสะดวก	-----	-----	-----	-----	-----
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ โทรสาร ที่นั่งคอยรับบริการ					
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ					
4.7 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน มีผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจมากที่สุด เพราะอะไร

1.1

1.2

1.3

ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่ามื่อสิ่งใดที่องค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน

2.1

2.2

2.3

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

3.1

3.2

3.3

3.4

3.5

ภาคผนวก ข

ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจคุณภาพการ

ภาพการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ

