

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ สถานที่จอดรถ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๘ ส่วนหัวข้อมีการอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๐

ตารางที่ ๔.๕ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา  
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	๔.๘๒	๐.๑๗	๙๖.๔	มากที่สุด
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย เช่น การขอรับการช่วยเหลือหลังจากประสบภัย	๔.๘๒	๐.๓๘	๙๖.๔	มากที่สุด
๒. มีการติดประกาศแจ้งขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๘๑	๐.๓๙	๙๖.๒	มากที่สุด
๓. ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๖	มากที่สุด
๔. ให้บริการอย่างถูกต้อง เหมาะสมกับภัยพิบัติต่างๆ	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๖	มากที่สุด
๕. หลังจากเกิดภัย มีการแก้ปัญหาเบื้องต้นอย่างทันที	๔.๘๑	๐.๓๙	๙๖.๓	มากที่สุด
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>	๔.๗๙	๐.๒๔	๙๕.๘	มากที่สุด
๑. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายวิธี เช่น เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน	๔.๗๘	๐.๔๑	๙๕.๖	มากที่สุด
๒. มีช่องทางแจ้งการใช้บริการเมื่อมีภัยหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ เจ้าหน้าที่โดยตรง	๔.๗๙	๐.๔๑	๙๕.๘	มากที่สุด
๓. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชนระวังป้องกันภัย	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด
๔. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เหมาะสมกับการให้บริการ เช่น รถบรรทุกน้ำ อุปกรณ์ดับเพลิง	๔.๗๗	๐.๔๒	๙๕.๔	มากที่สุด
๕. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอกับการให้บริการ	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	๔.๘๑	๐.๑๘	๙๖.๒	มากที่สุด
๑. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	๔.๘๑	๐.๔๐	๙๖.๒	มากที่สุด
๒. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๘๒	๐.๓๙	๙๖.๔	มากที่สุด
๓. มีความคล่องตัว และทักษะความชำนาญในการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๖	มากที่สุด
๔. สามารถอธิบายตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด
๕. ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด

ตารางที่ ๔.๕ (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ</b>	<b>๔.๘๑</b>	<b>๐.๑๖</b>	<b>๙๖.๒</b>	<b>มากที่สุด</b>
๑. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๘๒	๐.๓๘	๙๖.๔	มากที่สุด
๒. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ที่จอดรถ	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด
๓. มีการนำเทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด
๔. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อให้การช่วยเหลือ	๔.๘๒	๐.๓๘	๙๖.๔	มากที่สุด
๕. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสำรวจความพึงพอใจ	๔.๘๒	๐.๓๙	๙๖.๔	มากที่สุด
<b>คุณภาพการให้บริการโดยรวม</b>	<b>๔.๘๑</b>	<b>๐.๑๐</b>	<b>๙๖.๒</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมของงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๒ อยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๔ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าระดับความพึงพอใจเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๖.๒ ลำดับสุดท้าย คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๕.๘ โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และให้บริการอย่างถูกต้อง เหมาะสมกับเหตุการณ์ภัยพิบัติต่างๆ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๖.๖ ส่วนหัวข้อมีการติดประกาศแจ้งขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๒

ด้านช่องทางการให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชนระมัดระวังป้องกันภัย ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๐ ส่วนหัวข้อมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เหมาะสมกับการให้บริการ เช่น รถบรรทุกน้ำ อุปกรณ์ดับเพลิง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับร้อยละ ๙๕.๔

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อมีความคล่องตัว และทักษะความชำนาญในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖ ส่วนหัวข้อสามารถอธิบาย ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้ และให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๖.๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อสถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีการอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วน เช่น การประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อให้การช่วยเหลือ และมีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความพึงคิดเห็น แบบสำรวจความพึงพอใจ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๖.๔ ส่วนหัวข้อมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ สถานที่จอดรถ และมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๖.๐

ตารางที่ ๔.๖ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา  
งานด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	๔.๘๔	๐.๑๖	๙๖.๘	มากที่สุด
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน เข้าถึงบริการได้ง่าย เช่น การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การฝึกอบรบอาชีพ	๔.๘๖	๐.๓๔	๙๗.๒	มากที่สุด
๒. มีการติดประกาศแจ้งขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๘๔	๐.๓๗	๙๖.๘	มากที่สุด
๓. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด	๔.๘๒	๐.๓๙	๙๖.๔	มากที่สุด
๔. การบริการเป็นแบบตามลำดับก่อน/หลัง	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๖	มากที่สุด
๕. ให้บริการอย่างถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง	๔.๘๕	๐.๓๖	๙๗.๐	มากที่สุด
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>	๔.๘๒	๐.๒๑	๙๖.๔	มากที่สุด
๑. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายวิธี เช่น เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน	๔.๘๓	๐.๓๗	๙๖.๖	มากที่สุด
๒. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๖	มากที่สุด
๓. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการ	๔.๘๑	๐.๓๙	๙๖.๒	มากที่สุด
๔. มีความพร้อมด้านข้อมูลต่าง ๆ ของผู้รับบริการ เช่น จำนวนและรายชื่อของผู้สูงอายุ	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด
๕. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	๔.๘๒	๐.๑๙	๙๖.๔	มากที่สุด
๑. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมและเป็นกันเอง	๔.๘๑	๐.๓๙	๙๖.๒	มากที่สุด
๒. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๖	มากที่สุด
๓. มีความคล่องตัว และทักษะความชำนาญในการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๓๘	๙๖.๔	มากที่สุด

ตารางที่ ๔.๖ (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
๔. สามารถอธิบายตอบข้อสงสัยให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้	๔.๘๔	๐.๓๗	๙๖.๘	มากที่สุด
๕. ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ</b>	<b>๔.๘๓</b>	<b>๐.๒๐</b>	<b>๙๖.๖</b>	<b>มากที่สุด</b>
๑. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๘๕	๐.๓๖	๙๗.๐	มากที่สุด
๒. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ที่จอดรถ	๔.๘๔	๐.๓๖	๙๖.๘	มากที่สุด
๓. มีการนำเทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๓๗	๙๖.๖	มากที่สุด
๔. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น บริการจ่ายเบียร์ยังชีพนอกสถานที่	๔.๘๑	๐.๔๐	๙๖.๒	มากที่สุด
๕. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสำรวจความพึงพอใจ	๔.๘๒	๐.๓๙	๙๖.๓	มากที่สุด
<b>คุณภาพการให้บริการโดยรวม</b>	<b>๔.๘๓</b>	<b>๐.๑๐</b>	<b>๙๖.๕</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมงานด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ ระดับความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ ๙๖.๕ จัดอยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ ๑๐ และเมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๘ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ค่าระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖ ลำดับถัดมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ค่าระดับความพึงพอใจเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๖.๔ โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน เข้าถึงบริการได้ง่าย เช่น การจ่ายเบียร์ยังชีพผู้สูงอายุ การฝึกอบรมอาชีพ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๗.๒ ส่วนหัวข้อให้บริการด้วยความรวดเร็ว ภายในระยะเวลาที่กำหนด มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๔

ด้านช่องทางการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อมีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายวิธี เช่น เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน และมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๖.๖ ส่วนหัวข้อมีความพร้อมด้านข้อมูลต่าง ๆ ของผู้รับบริการ เช่น จำนวนและรายชื่อของผู้สูงอายุ และมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๖.๐

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อสามารถอธิบาย ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๘ ส่วนหัวข้อให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อสถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๗.๐ ส่วนหัวข้อมีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น บริการจ่ายเบี้ยยังชีพนอกสถานที่ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๒

ตารางที่ ๔.๗ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา  
งานด้านก่อสร้าง

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	๔.๘๒	๐.๑๗	๙๖.๔	มากที่สุด
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย เช่น การแจ้งซ่อมถนน	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๖	มากที่สุด
๒. มีการติดประกาศแจ้งขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด
๓. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด	๔.๘๒	๐.๓๙	๙๖.๔	มากที่สุด
๔. ให้บริการตามลำดับความสำคัญและความจำเป็นเร่งด่วน	๔.๘๔	๐.๓๗	๙๖.๘	มากที่สุด
๕. ให้บริการถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง	๔.๘๒	๐.๓๙	๙๖.๔	มากที่สุด
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>	๔.๗๙	๐.๒๔	๙๕.๘	มากที่สุด
๑. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายวิธี เช่น เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน	๔.๗๙	๐.๔๑	๙๕.๘	มากที่สุด
๒. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกสถานที่หรือจุดให้บริการ	๔.๗๙	๐.๔๑	๙๕.๘	มากที่สุด
๓. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด
๔. มีความพร้อมในด้านข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสิ่งก่อสร้างที่เป็นสาธารณูปโภคของตำบล	๔.๗๗	๐.๔๒	๙๕.๔	มากที่สุด
๕. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	๔.๘๑	๐.๑๙	๙๖.๒	มากที่สุด
๑. การอธิบายแนะนำบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม	๔.๘๑	๐.๔๐	๙๖.๒	มากที่สุด
๒. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	๔.๘๒	๐.๓๙	๙๖.๔	มากที่สุด

ตารางที่ ๔.๗ (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
๓. มีความคล่องตัว และทักษะความชำนาญในการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๓๘	๙๖.๔	มากที่สุด
๔. สามารถอธิบายตอบข้อสงสัยให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้	๔.๗๙	๐.๔๐	๙๕.๘	มากที่สุด
๕. ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ</b>	<b>๔.๗๙</b>	<b>๐.๑๗</b>	<b>๙๕.๙</b>	<b>มากที่สุด</b>
๑. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๗๙	๐.๔๐	๙๕.๘	มากที่สุด
๒. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ที่จอดรถ	๔.๗๘	๐.๔๒	๙๕.๖	มากที่สุด
๓. มีการนำเทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	๔.๗๙	๐.๔๐	๙๕.๘	มากที่สุด
๔. มีการอำนวยความสะดวกเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วน เช่น การซ่อมถนนที่เกิดจากน้ำท่วม	๔.๗๙	๐.๔๑	๙๕.๘	มากที่สุด
๕. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสำรวจความพึงพอใจ	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด
<b>คุณภาพการให้บริการโดยรวม</b>	<b>๔.๘๐</b>	<b>๐.๑๐</b>	<b>๙๖.๐</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมงานด้านก่อสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๐ อยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๔ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ค่าระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๒, ๙๕.๙ และ ๙๕.๘ ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อให้บริการตามลำดับความสำคัญและความจำเป็นเร่งด่วน มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๘ ส่วนหัวข้อมีการติดต่อประสานงานแจ้งขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๐

ด้านช่องทางการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๐ ส่วนหัวข้อมีความพร้อมในด้านข้อมูลที่เกี่ยวกับสิ่งก่อสร้างที่เป็นสาธารณูปโภคของตำบล มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับร้อยละ ๙๕.๔

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน อย่างเต็มใจให้บริการ และมีความคล่องตัว และทักษะความชำนาญในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๖.๔ ส่วนหัวข้อสามารถอธิบาย ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับร้อยละ ๙๕.๘

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อมีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสำรวจความพึงพอใจ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๐ ส่วนหัวข้อมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ สถานที่จอดรถ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับร้อยละ ๙๕.๖

ตารางที่ ๔.๘ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา  
งานด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>๔.๘๒</b>	<b>๐.๑๖</b>	<b>๙๖.๓</b>	<b>มากที่สุด</b>
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน เข้าถึงบริการได้ง่าย เช่น การขอยื่นชำระภาษี การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด
๒. มีการติดประกาศแจ้งขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๘๓	๐.๓๗	๙๖.๖	มากที่สุด
๓. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด	๔.๘๑	๐.๓๙	๙๖.๒	มากที่สุด
๔. ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง	๔.๘๑	๐.๔๐	๙๖.๒	มากที่สุด
๕. ให้บริการถูกต้องและคิดค่าใช้จ่ายอย่างเป็นธรรม	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๖	มากที่สุด
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>	<b>๔.๗๗</b>	<b>๐.๑๘</b>	<b>๙๕.๓</b>	<b>มากที่สุด</b>
๑. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายวิธี เช่น เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน	๔.๗๖	๐.๔๒	๙๕.๒	มากที่สุด
๒. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกสถานที่หรือจุดให้บริการ	๔.๗๖	๐.๔๓	๙๕.๒	มากที่สุด
๓. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ	๔.๗๘	๐.๔๑	๙๕.๖	มากที่สุด
๔. มีความพร้อมในการให้บริการด้านข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดหารายได้ เช่น ข้อมูลผู้ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๔.๗๙	๐.๔๑	๙๕.๘	มากที่สุด
๕. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ	๔.๗๔	๐.๔๔	๙๔.๘	มากที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>๔.๗๘</b>	<b>๐.๑๘</b>	<b>๙๕.๗</b>	<b>มากที่สุด</b>
๑. การอธิบายแนะนำบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม	๔.๗๗	๐.๔๒	๙๕.๔	มากที่สุด
๒. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระจื่อหรือร้อนเต็มใจให้บริการ	๔.๗๙	๐.๔๑	๙๕.๘	มากที่สุด

ตารางที่ ๔.๘ (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
๓. มีความคล่องตัว และทักษะความชำนาญในการให้บริการ	๔.๗๗	๐.๔๒	๙๕.๔	มากที่สุด
๔. สามารถอธิบายตอบข้อสงสัยให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้	๔.๗๘	๐.๔๒	๙๕.๖	มากที่สุด
๕. ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ</b>	<b>๔.๗๙</b>	<b>๐.๒๐</b>	<b>๙๕.๙</b>	<b>มากที่สุด</b>
๑. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๗๘	๐.๔๒	๙๕.๖	มากที่สุด
๒. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ที่จอดรถ	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด
๓. มีการนำเทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	๔.๘๑	๐.๓๙	๙๖.๒	มากที่สุด
๔. มีการอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม เช่น บริการนอกสถานที่	๔.๗๘	๐.๔๑	๙๕.๖	มากที่สุด
๕. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสำรวจความพึงพอใจ	๔.๗๙	๐.๔๑	๙๕.๘	มากที่สุด
<b>คุณภาพการให้บริการโดยรวม</b>	<b>๔.๗๙</b>	<b>๐.๑๐</b>	<b>๙๕.๘</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมงานด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๕.๘ อยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๓ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ค่าระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๕.๙, ๙๕.๗ และ ๙๕.๓ ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อมีการติดประกาศอธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน และให้บริการถูกต้องและคิดค่าใช้จ่ายอย่างเป็นธรรม มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๖.๖ ส่วนหัวข้อขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน เข้าถึงบริการได้ง่าย เช่น การขอยื่นชำระภาษี การขอจดทะเบียนพาณิชย์ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๐

ด้านช่องทางการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อมีความพร้อมในการให้บริการด้านข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดหารายได้ เช่น ข้อมูลผู้ต้องเสียภาษี โรงเรือนและที่ดิน มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๕.๘ ส่วนหัวข้อมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับร้อยละ ๙๔.๘



ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๐ ส่วนหัวข้อให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง และมีความคล่องตัว และทักษะความชำนาญในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับร้อยละ ๙๕.๔

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อมีการนำเทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๒ ส่วนหัวข้อสถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย และมีการอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม เช่น การบริการนอกสถานที่ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากัน คือร้อยละ ๙๕.๖

## บทที่ ๕

### สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี จากงานบริการ ๕ งาน ได้แก่ งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน งานด้านก่อสร้าง และงานด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้

กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา จำนวน ๓๖๕ คน โดยสุ่มตัวอย่างมาจากประชากรทั้งหมด ๖,๘๖๘ คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบจัดกลุ่ม และการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่เคยใช้บริการหรือได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา ด้วยมาตราประมาณค่า (rating scale) แบบลิคเคอร์ท (Likert scale) จากข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระหว่างเดือนกรกฎาคมถึงเดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และประเมินผลข้อมูล ๒ ลักษณะ คือ ประเมินระดับความพึงพอใจจากค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ และประเมินคุณภาพการให้บริการจากค่าร้อยละระดับความพึงพอใจ ซึ่งได้ผลสรุป ดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี แบ่งเป็น ๒ ส่วน คือ คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ดังนี้

##### ๑. คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามจากงานบริการทั้ง ๕ งาน จำนวนรวม ๓๖๕ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๕๕.๑ และมีอายุระหว่าง ๔๐ - ๔๙ ปี ร้อยละ ๓๓.๑ โดยประกอบอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุด ร้อยละ ๖๕.๒ ด้านการศึกษาส่วนใหญ่เป็นระดับประถมศึกษา ร้อยละ ๖๑.๑ และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง ๓,๐๐๑ - ๕,๐๐๐ บาท ร้อยละ ๓๖.๒

## ๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นาตงวัฒนา

### ๒.๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา  
ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๙๖.๒ อยู่ใน  
เกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ ๑๐

โดยความพึงพอใจจากงานบริการแต่ละงาน งานด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน มีค่า  
ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๕ รองลงมา คือ งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข งาน  
ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านก่อสร้าง และงานด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ผู้รับบริการ  
มีความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๔, ๙๖.๒, ๙๖.๐ และ ๙๕.๘ ตามลำดับ

ส่วนความพึงพอใจตามคุณภาพการให้บริการจากงานบริการแต่ละด้าน ด้านขั้นตอนการ  
ให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๕ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  
ในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ  
เท่ากับร้อยละ ๙๖.๒, ๙๖.๑ และ ๙๕.๘ ตามลำดับ

### ๒.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการตามงานบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข  
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ ๙๖.๔ โดย  
ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๔๖ รองลงมา คือ ด้าน  
สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากัน  
คือ ร้อยละ ๙๖.๔ สุดท้าย คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๐

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย  
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ ๙๖.๒ โดยด้าน  
ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๔ รองลงมา คือ ด้าน  
สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากัน  
คือ ร้อยละ ๙๖.๒ สุดท้าย คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๕.๘

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน  
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ ๙๖.๕ โดย  
ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๘ รองลงมา คือ ด้านสิ่ง  
อำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖ สุดท้าย คือ ด้าน  
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๖.๔

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านก่อสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ ๙๖.๐ โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๔ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๒, ๙๕.๙ และ ๙๕.๘ ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ ๙๕.๘ โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๓ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๕.๙, ๙๕.๗ และ ๙๕.๓ ตามลำดับ

### อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการระดับมากที่สุดทั้ง ๕ งาน คือ งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน งานด้านก่อสร้าง และงานด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้ โดยสอดคล้องกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น อาทิ การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี (วรุณี เขาว์สุขุม และดวงตา สราญรัมย์, ๒๕๕๙) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธาราม จังหวัดร้อยเอ็ด (สุนารี แสนพยูห์, ๒๕๕๗) สะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา ตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นผู้รับบริการ ภายใต้การบริหารงานและการจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยให้ความสำคัญด้านการบริการประชาชน และสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ตามตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์กร (Millet, ๑๙๕๔: ทศพร ศิริสัมพันธ์, ๒๕๕๙)

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา ตามคุณภาพการให้บริการ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเกณฑ์คุณภาพระดับ ๑๐ (ร้อยละระดับความพึงพอใจเกิน ๙๕.๐) ทั้งในภาพรวมและในทุกประเด็นการประเมินคุณภาพ ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ แสดงให้เห็นว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนามีคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ดีมาก เพราะคุณภาพการให้บริการ คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, ๒๕๕๘: ทิมล เมฆสวัสดิ์, ๒๕๕๙) และเป็นการสะท้อนถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดคุณภาพ

การให้บริการในมิติต่าง ๆ ตั้งแต่สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสาร ในการติดต่อสื่อสาร สภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล การให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสม ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างทันท่วงที สามารถใช้บริการได้ง่าย มีบริการอย่างทั่วถึง ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ความสามารถให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทดี และดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Lovelock, ๑๙๙๖)

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา พบว่า การให้บริการสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนซึ่งสอดคล้องกับผลการประเมินความพึงพอใจเนื่องจาก องค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนาได้มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลต่อการให้บริการแก่ประชาชน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นในการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการบริการได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว รวมทั้งมีป้ายบอกขั้นตอนและวิธีการทุกขั้นตอน ตลอดจนการกำหนดระยะเวลาการให้บริการในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน

ด้านช่องทางการให้บริการ มีการแจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง โดยเฉพาะการประสานงานกับผู้นำชุมชนและท้องถิ่นในการประชาสัมพันธ์แจ้งบริการต่าง ๆ รวมถึงมีเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ และทุ่มเท มีความสุภาพ อ่อนน้อม เป็นกันเอง มีทักษะความชำนาญในการให้บริการ สามารถชี้แจงแนะนำการใช้บริการได้เป็นอย่างดี

ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่นั่งรอ ที่จอดรถ สถานที่มีสภาพแวดล้อมน่าใช้บริการ มีความสะอาด และเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน และมีการอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม เพื่อแก้ปัญหาในกรณีเร่งด่วน รวมทั้งการให้บริการนอกสถานที่

การให้บริการที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา ยังไม่พบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการที่ทำให้เกิดความล่าช้าหรือไม่เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด ส่งผลให้ประชาชนเกิดความมั่นใจในคุณภาพการให้บริการ โดยสะท้อนออกมาเป็นผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด และคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับสูงสุด

## ข้อเสนอแนะ

### ๑. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ในการปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร ทางผู้บริหารควรนำผลจากการประเมินไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำโครงการ/กิจกรรมตามยุทธศาสตร์ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชน เช่น ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจตามแนวทางปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน เป็นต้น

## ๒. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ควรนำผลการประเมินไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ดังนี้

๒.๑ งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข ควรมีการเสริมด้านช่องทางการให้บริการ ในส่วนของปัญหาสิ่งแวดล้อมในชุมชน ซึ่งเป็นภารกิจหนึ่งของงานด้านสาธารณสุข โดยการจัดโครงการ/ กิจกรรมเพิ่มเติมจากที่ดำเนินการอยู่ เช่น การรณรงค์เพื่อกำจัดขยะในชุมชน การผลิตปุ๋ยหมักจากเศษอาหาร เพื่อให้ประชาชนได้ตระหนักถึงปัญหาสิ่งแวดล้อมในชุมชน นอกจากนี้ ควรมีการเสริมเพื่ออำนวยความสะดวกกรณีปัญหาเร่งด่วน เช่น การจัดสรรงบประมาณซื้ออุปกรณ์และวัสดุสำหรับแก้ไขปัญหาน้ำเสียในชุมชน

๒.๒ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรมีการเสริมด้านช่องทางการให้บริการ โดยเฉพาะการช่วยเหลือประชาชนที่ประสบภัยแล้ง รวมถึงอุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ ให้พร้อมในการบริการประชาชนเมื่อประสบภัย นอกจากนี้ ควรมีการเสริมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น การฝึกอบรม และซ้อมแผนปฏิบัติการให้กับอาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อปพร.) อย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน

๒.๓ งานด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน ควรมีการเสริมด้านช่องทางการให้บริการ โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เอกสารแผ่นพับ ในเรื่องการขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพอย่างทั่วถึง รวมถึงสิทธิต่าง ๆ วิธีปฏิบัติในการรับเบี้ยยังชีพให้ชัดเจนยิ่งขึ้น รวมทั้งเงื่อนไขการให้บริการ เช่น กำหนดเวลาการจ่ายเบี้ยยังชีพที่อาจมีการเปลี่ยนแปลง

๒.๔ งานด้านก่อสร้าง ควรมีการเสริมด้านช่องทางการให้บริการ เช่น บริการซ่อมแซม บำรุงรักษาดถนน ระบบประปาหมู่บ้าน ไฟฟ้าถนน หรือไฟฟ้าสวนสาธารณะ รวมทั้งการสำรองวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการ

๒.๕ งานด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ควรมีการเสริมด้านช่องทางการให้บริการ เช่น การทำป้ายแสดงวิธีการและหลักการคิดภาษีแก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษีแต่ละประเภท หรือจัดทำแผ่นพับแนะนำ การชำระภาษี เพื่อให้เกิดความเข้าใจและความยุติธรรมในการเสียภาษี รวมทั้งกรณีมีความล่าช้าในการเสียภาษี ควรมีการติดตามอย่างใกล้ชิดโดยทำหนังสือทวงถามไปยังผู้ค้างชำระภาษีอย่างต่อเนื่อง

## ๓. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา ให้ครอบคลุมทุกงานบริการทั้งภารกิจหลักและภารกิจรอง และจากโครงการ/กิจกรรม ตามยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ตลอดจนการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุง การบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น

## บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. สำนักบริหารงานทะเบียน. (๒๕๖๓). ระบบสถิติการตรวจสอบข้อมูลสถิติทางการทะเบียน. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง. สืบค้น ๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๓, จาก <http://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMONTH/INTERNET/#/statpop>.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (๒๕๖๓). รายงานแสดงสถานการณ์บันทึกข้อมูล อบท. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง. สืบค้น ๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๓, จาก <http://info.dla.go.th/>.
- ัชชาวลย์ ทัดศิริวิช. (๒๕๕๔). คุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดหนึ่งได้รับการนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐไทย. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรัฐภาคย์.
- ดิเรก ปัทมศิริวัฒน์ และกอบกุล รายนาคกร. (๒๕๕๒). การขับเคลื่อนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อการจัดการสาธารณะที่ดี. กรุงเทพฯ: ทีคิวพี.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (๒๕๕๙). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารราชการแนวใหม่. (พิมพ์ครั้งที่ ๒) กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.).
- บุญชม ศรีสะอาด. (๒๕๕๔). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ ๙). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (๒๕๕๑). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ ๑๐). กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักท์.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (๒๕๕๙). การประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สถาบันวิจัยสังคม. (๒๕๕๕). รายงานการวิจัย เรื่องการสำรวจคุณภาพความพึงพอใจงานบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนารองขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ประจำปี ๒๕๕๕. เชียงใหม่: ผู้แต่ง.
- มหาวิทยาลัยนเรศวร. สำนักงานตรวจสอบภายใน. (๒๕๕๘). รายงานการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘. พิษณุโลก: ผู้แต่ง.
- มหาวิทยาลัยมหิดล. คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. (๒๕๕๘). รายงานการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกะทู้ม่วน จังหวัดสมุทรสาคร. นครปฐม: ผู้แต่ง.
- มหาวิทยาลัยบูรพา. สำนักบริการวิชาการ. (๒๕๕๙). รายงานการวิจัย เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดฉะเชิงเทรา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอมือเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา. ชลบุรี: ผู้แต่ง.

- มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. สถาบันวิจัยและพัฒนา. (๒๕๕๘). รายงานการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอกำมะกา จังหวัดกาญจนบุรี. กาญจนบุรี: ผู้แต่ง.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. สถาบันวิจัยและพัฒนา. (๒๕๕๘). รายงานการวิจัย เรื่องการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘. อุดรธานี: ผู้แต่ง.
- ราชกิจจานุเบกษา. (๒๕๓๙). ประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล (๒๕๓๙, ๒๕ ธันวาคม). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๑๓ ตอนพิเศษ ๕๒ ง. หน้า ๑. สืบค้น ๒ กันยายน ๒๕๖๑, จาก <http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/๒๕๓๙/D/๐๐๙/๕.PDF>.
- วรุณี เขาวีสุขุม และดวงตา สราญรมย์. (๒๕๕๙). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), ๖ (๒), ๑๒๕-๑๓๔.
- วันชัย แก้วศิริโกมล. (๒๕๕๐). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (๒๕๕๐). สถิติประยุกต์สำหรับการวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ ๕). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมหมาย เปี้ยถนอม. (๒๕๕๑). รายงานการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- สมิต ลัชณกร. (๒๕๕๐). ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (๒๕๓๔). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สุนารี แสนพยุห์. (๒๕๕๗). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- สุวิมล ตีรกันันท์. (๒๕๕๗). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ. (พิมพ์ครั้งที่ ๑๒). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อนงก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (๒๕๕๔). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: อุดลพัฒน์กิจ.



- อุกฤษฏ์ ทรงชัยสงวน. (๒๕๕๓). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการโครงการพัฒนา  
สถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Allport, G.W. (๑๙๓๕). Attitudes. A Handbook of Social Psychology. In Murchison, C. (Ed).  
Worcester: Clark University Press.
- Bisen, V. & Priya. (๒๐๑๐). *Industrial psychology*. New delhi: New Age International.
- Cullen, R. (๒๐๐๑). Perspectives on User Satisfaction Surveys. *Library Trends*, ๔๙ (Spring),  
๖๖๒-๖๘๖.
- Gronroos, C. (๒๐๐๐). *Service management and marketing: A customer relationship  
management approach*. Chichester: Wiley.
- Kotler, P. & Keller, K. J. (๒๐๑๒). *Marketing management*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Lovelock, C. H. (๑๙๙๖). *Managing Services*. New York: McGraw-Hill.
- Millett, D. (๑๙๕๔). *Management in the public service: the quest for effective  
performance*. New York: McGraw-Hill.
- Mullins, L. T. (๑๙๘๕). *Management and organisational behaviour*. London: Pitman.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (๑๙๘๘). SERVQUAL: A multiple item scale  
for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, ๖๔,  
๑๒-๔๐.
- Shelly, M.W. (๑๙๗๕). *Responding to Social Change*. Pennsylvania: Dowden Huntchisam  
Press.
- Steve, L.G. & Cook, L.L. (๑๙๙๕). *Opinion Regarding to the Service*. 4th ed. Englewood:  
Fresearch, Harvard University.

ภาคผนวก

## แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา  
อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

### คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งไม่ส่งผลใด ๆ ต่อท่าน คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการตอบแบบสอบถามด้วยความซื่อสัตย์มากที่สุด เพื่อว่าข้อมูลนี้จะเป็นประโยชน์ ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และขอขอบพระคุณที่ท่านได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

- เพศ  ชาย  หญิง
- อายุ  ต่ำกว่า 20 ปี  20 - 29 ปี  30 - 39 ปี  
 40 - 49 ปี  50 - 59 ปี  60 ปี ขึ้นไป
- อาชีพ  รับราชการ/พนักงานของรัฐ  พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 พนักงานบริษัทเอกชน  เกษตรกรรม  
 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว  รับจ้างทั่วไป  
 อื่นๆ (ระบุ) .....
- ระดับการศึกษาสูงสุด  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษาตอนต้น  
 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า  อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  
ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม (เบี่ยยังชีพ บุตร/หลานให้ รายได้จากอาชีพ)  
 ต่ำกว่า 1,500 บาท  1,500 - 3,000 บาท  
 3,001 - 5,000 บาท  5,001 - 10,000 บาท  
 10,001 - 15,000 บาท  สูงกว่า 15,000 บาท

### ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

- หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด
- หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับมาก
- หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับปานกลาง
- หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับน้อย
- หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับน้อยที่สุด

1. งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ
	5	4	3	2	1	
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน เข้าถึงบริการได้ง่าย เช่น การเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ						
2. มีการติดประกาศแจ้งขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน						
3. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด						
4. ให้บริการครอบคลุมและทั่วถึงทุกชุมชน						
5. มีบริการอย่างสม่ำเสมอ และถูกต้องเหมาะสม เช่น บริการป้องกันกำจัดยุงลาย บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย						
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>						
1. มีการประชาสัมพันธ์หรือแจ้งช่องทางให้บริการหลายวิธี เช่น เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผ่านผู้นำชุมชน						
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ						
3. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ						
4. มีความพร้อมด้านข้อมูลต่าง ๆ ของผู้รับบริการ เช่น จำนวนผู้ป่วยโรคเบาหวานของตำบล						
5. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ						
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง						
2. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น อย่างเต็มใจให้บริการ						
3. มีความคล่องตัว และทักษะความชำนาญในการให้บริการ						
4. สามารถอธิบาย ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้						
5. ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ						
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ</b>						
1. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย						
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ สถานที่จอดรถ						
3. มีการนำเทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ						
4. มีการอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม เช่น การบริการนอกสถานที่						
5. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถามความคิดเห็น						

2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ
	5	4	3	2	1	
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย เช่น การขอรับการช่วยเหลือหลังจากประสบภัย						
2. มีการติดประกาศแจ้งขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน						
3. ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์						
4. ให้บริการอย่างถูกต้อง เหมาะสมกับเหตุการณ์ภัยพิบัติต่างๆ						
5. หลังจากเกิดภัย มีการแก้ปัญหาเบื้องต้นอย่างทันที						
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>						
1. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายวิธี เช่น เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน รถประชาสัมพันธ์						
2. มีช่องทางแจ้งการใช้บริการเมื่อมีภัยหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ เจ้าหน้าที่โดยตรง						
3. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชนระมัดระวังป้องกันภัย						
4. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เหมาะสมกับการให้บริการ เช่น รถบรรทุกน้ำ อุปกรณ์ดับเพลิง						
5. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ						
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง						
2. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น อย่างเต็มใจให้บริการ						
3. มีความคล่องตัว และทักษะความชำนาญในการให้บริการ						
4. สามารถอธิบาย ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้						
5. ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ						
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ</b>						
1. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย						
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ สถานที่จอดรถ						
3. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ						
4. มีการอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วน เช่น การประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อให้การช่วยเหลือ						
5. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความเห็น แบบสำรวจความพึงพอใจ						

3. งานด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ
	5	4	3	2	1	
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน เข้าถึงบริการได้ง่าย เช่น การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การฝึกอบรมอาชีพ						
2. มีการติดประกาศแจ้งขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน						
3. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด						
4. การบริการเป็นแบบตามลำดับก่อน/หลัง						
5. ให้บริการอย่างถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง						
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>						
1. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายวิธี เช่น เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน						
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ						
3. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการ						
4. มีความพร้อมด้านข้อมูลต่าง ๆ ของผู้รับบริการ เช่น จำนวนและ รายชื่อของผู้สูงอายุ						
5. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ						
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง						
2. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ						
3. มีความคล่องตัว และทักษะความชำนาญในการให้บริการ						
4. สามารถอธิบาย ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้						
5. ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ						
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ</b>						
1. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย						
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ สถานที่จอดรถ						
3. มีการนำเทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ						
4. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น บริการจ่าย เบี้ยยังชีพนอกสถานที่						
5. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความ พึงคิดเห็น แบบสำรวจความพึงพอใจ						

5. งานด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ
	5	4	3	2	1	
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน เข้าถึงบริการได้ง่าย เช่น การขอยื่นชำระภาษี การขอจดทะเบียนพาณิชย์						
2. มีการติดประกาศอธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน						
3. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด						
4. ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง						
5. ให้บริการถูกต้องและคิดค่าใช้จ่ายอย่างเป็นธรรม						
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>						
1. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายวิธี เช่น เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน						
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ						
3. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ						
4. มีความพร้อมในการให้บริการด้านข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดหารายได้ เช่น ข้อมูลผู้ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน						
5. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ						
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง						
2. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น อย่างเต็มใจให้บริการ						
3. มีความคล่องตัว และทักษะความชำนาญในการให้บริการ						
4. สามารถอธิบาย ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้						
5. ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ						
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ</b>						
1. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย						
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ สถานที่จอดรถ						
3. มีการนำเทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ						
4. มีการอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม เช่น การบริการนอกสถานที่						
5. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสำรวจความพึงพอใจ						