

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริการส่วนตำบล สะพานทอง อำเภอเกitechรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริการส่วนตำบลสะพานทอง ต่อการบริการด้านต่างๆ ขององค์การบริการส่วนตำบลสะพานทอง อำเภอเกitechรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริการส่วนตำบลสะพานทองที่รับบริการจากองค์การบริการส่วนตำบลสะพานทอง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลที่ได้จากการสอบถามมาวิเคราะห์ โดยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ พร้อมการนำเสนอในรูปของตารางประกอบด้วย คำบรรยายและสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

##### 5.1.1 ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย จำนวน 92 คน (ร้อยละ 24.20) กับเพศหญิง จำนวน 290 คน (ร้อยละ 75.80) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 138 คน (ร้อยละ 36.10) รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 78 คน (ร้อยละ 20.40) และอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 46 คน (ร้อยละ 12.00) อายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 87 คน (ร้อยละ 22.80) อายุระหว่าง 61 ปีขึ้นไป จำนวน 33 คน (ร้อยละ 8.70) สถานภาพส่วนมากสมรสแล้ว จำนวน 251 คน (ร้อยละ 65.60) โสด จำนวน 120 คน (ร้อยละ 31.30) และสถานภาพอื่น ๆ จำนวน 11 คน (ร้อยละ 3.1)

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 168 คน (ร้อยละ 44.00) ระดับประถมศึกษาจำนวน 67 คน (ร้อยละ 17.50) ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 86 คน (ร้อยละ 22.50) ระดับอนุปริญญา/ปวส.จำนวน 45 คน (ร้อยละ 11.80) ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 16 คน (ร้อยละ 4.20)

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 188 คน (ร้อยละ 49.20) รองลงมา คือ อาชีพรับจ้าง จำนวน 78 คน (ร้อยละ 20.40) อาชีพค้าขาย จำนวน 42 คน (ร้อยละ 11.00) อาชีพข้าราชการ จำนวน 37 คน (ร้อยละ 9.70) และอาชีพนักงานเอกชน จำนวน 37 คน (ร้อยละ 9.70)

##### 5.1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริการส่วนตำบลสะพานทอง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริการส่วนตำบลสะพานทอง ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 งาน เท่ากับร้อยละ 95.60 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน จำแนกรายงานได้ดังนี้

1) ด้านงานบริการจัดเก็บภาษี และพัฒนารายได้ มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 96.00

2) ด้านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยและการช่วยเหลือพื้นฟู มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.80

3) ด้านงานพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค-บริโภค และเพื่อการเกษตรกรรม มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.60

4) ด้านงานสืบสานและอนุรักษ์ประเพณี วิถีชีวิต และวัฒนธรรมท้องถิ่น มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.20

5) ด้านงานสังคมสงเคราะห์ และการจัดสวัสดิการสังคม มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.80

## 5.2 อกีประยผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริการส่วนตำบลสระโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ทำให้ทราบถึงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริการส่วนตำบลสระโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ซึ่งข้อมูลทั้งหมดนี้จะสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์การบริการส่วนตำบลสระโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิใช้เป็นมาตรฐานเปรียบเทียบอ้างอิง (Benchmarking) ต่อไปซึ่งมีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ในส่วนของผู้รับบริการขององค์การบริการส่วนตำบลสระโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ พบร่วมกันว่า มีความพึงพอใจด้านงานบริการจัดเก็บภาษี และพัฒนารายได้ มากที่สุด ด้านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยและการช่วยเหลือพื้นฟู มากที่สุด ด้านงานพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค-บริโภค และเพื่อการเกษตรกรรม มากที่สุด ด้านงานสืบสานและอนุรักษ์ประเพณี วิถีชีวิต และวัฒนธรรมท้องถิ่น มากที่สุด ด้านงานสังคมสงเคราะห์ และการจัดสวัสดิการสังคม มากที่สุด จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทำให้ทราบระดับการให้บริการต่อผู้ใช้บริการขององค์การบริการส่วนตำบลสระโพนทอง อยู่ในระดับที่ได้มาตรฐาน สามารถสร้างความพึงพอใจและสร้างความประทับใจให้กับประชาชนที่มารับบริการได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไปของประชาชน ซึ่งผลที่ปรากฏจากการศึกษาดังกล่าวเป็นเช่นนี้ อาจเนื่องจาก การบริการขององค์การบริการส่วนตำบลสระโพนทอง เข้าถึงลักษณะของการบริการที่ดี ดังที่ สมิต สัชเมธ (2542 : 174-176) ได้กล่าวว่า การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดเป็นผลด้านดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในการรีบร้อน จึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกหันจากการแสดงออกอย่างกุศลกูจในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอดี

3. ทำถูกต้อง ดังได้กล่าวไว้ในหลักของการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์จะเป็นการสนองความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดแจ้ง การบริการที่ดีต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษและเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดี หรือเห็นอကว่าผู้อื่นหากเราแสดงออกให้คนต่างๆ เห็นว่าเราให้บริการให้เป็นพิเศษ แก่คนบางคนก็เท่ากับไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่บุคคลเพียงคนเดียว แต่เป็นการทำความไม่พอใจให้แก่คนจำนวนมาก เราอาจพูดพอได้ยินกับลูกค้าบางคนว่า เราบริการให้เป็นพิเศษแต่ต้องการแสดงออกให้คนทั่วไปเห็นว่าเราบริการอย่างเสมอภาค

5. ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุขซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองความต้องการ ให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปีติ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ ลักษณะเด่นๆ ของการบริการที่ดีตามที่อธิบายข้างต้น เป็นลักษณะพื้นฐานหลายสิ่งหลายอย่างที่อาจช่วยส่งเสริมให้เกิดบริการที่ดีได้ยิ่งขึ้นอีก

จากรุปผลการศึกษาดังกล่าว สอดคล้องกับการศึกษาของพระมหาเทชินท์ สิทธาภิญ (ผากา) (2555) ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลลงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาล ตำบลลงเย็น อำเภอเมือง จังหวัด มุกดาหาร (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาล ตำบลลงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยจำแนกตามสถานภาพทั่วไป และ (3) ศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลงเย็น อำเภอเมือง จังหวัด มุกดาหาร โดยศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง คือประชาชนที่มารับบริการเทศบาลตำบลลงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร จำนวน 370 คน พบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลลงเย็น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.53$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยตามลำดับ คือ ด้านอาคารสถานที่ ( $\bar{x} = 3.58$ ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x} = 3.51$ ) ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.49$ ) อยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลของการให้บริการของเทศบาลตำบลลงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร พบร่วมกันว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีทัศนะในระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลลงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ในขณะที่เพศ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ เฉลี่ยต่อเดือนมีทัศนะไม่แตกต่างกัน ปัญหา อุปสรรคต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลลงเย็น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ขาดมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีความรักในงานให้บริการน้อย เอกสาร การอธิบายขั้นตอนการให้บริการในด้านต่างๆ ยังไม่เพียงพอ ด้านอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมโดยรวมไม่เหมาะสม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x} = 3.51$ ) ขาดเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการให้บริการและประชาสัมพันธ์ ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลงเย็น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการครรภ์มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีและสร้างความรักในงานบริการ ด้านอาคารสถานที่ ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมโดยรวมให้เหมาะสม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x} = 3.51$ ) ควรจัดเจ้าหน้าที่เพิ่มในขั้นตอนการให้บริการและประชาสัมพันธ์ให้เพียงพอ และสอดคล้องกับการศึกษาของ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

(2551) ได้ประเมินความพึงพอใจต่อการให้ บริการของเทศบาลนครอุดร ในประเด็น ด้านสถานที่ของ หน่วยงานที่มามีใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการและด้านขั้นตอนและการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากถึงมากที่สุด กล่าวคือ ด้านสถานที่บริการมีความสะอาดและบรรยากาศ สิ่งแวดล้อมที่ดี ประชาชนส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจอยู่ระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 87.16 ด้าน เจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความพึงพอใจมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 90.49 และด้านขั้นตอนและการ ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากถึงมากที่สุดร้อยละ 87.39 และยังสอดคล้องกับผล การศึกษาของ สิริโภม พิเชษฐบุญเกียรติ (2553) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของเทศบาลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ และค่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า 1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลเวียงพางคำ 1.1 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการ ต่อประชาชน ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชน ของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวมพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ และความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 6.02$ ) และหากเทียบกับค่าร้อยละจะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบล เวียงพางคำ 3 อันดับมากที่สุด คือ “การอำนวยความสะดวกต่อการกิจของหน่วยงาน” ( $\bar{X} = 6.07$ , ร้อยละเท่ากับ 76-80), “การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจของหน่วยงาน” ( $\bar{X} = 6.05$ , ร้อยละเท่ากับ 76-80) และ “การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน” ( $\bar{X} = 6.01$ , ร้อยละเท่ากับ 76-80) 1.2 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่น ในการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของ เทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวมพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและ ความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 6.08$ ) และหาก เทียบกับค่าร้อยละจะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจ ของผู้มีส่วนได้ส่วนที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบล เวียงพาง คำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ” ( $\bar{X} = 6.16$ , ร้อยละเท่ากับ 76-80), “ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ” ( $\bar{X} = 6.13$ , ร้อยละเท่ากับ 76-80), และ “ด้าน คุณภาพของการให้บริการ”, “ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ” ( $\bar{X} = 6.10$ , ร้อยละเท่ากับ 76-80)

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้

5.3.1.1 ควรเพิ่มให้การสนับสนุนการจัดกิจกรรม เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ และทักษะ ด้านต่างๆ แก่เด็กและเยาวชน

5.3.1.2 ควรเพิ่มสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและการให้คำปรึกษาแก่ผู้มารับบริการ

5.3.1.3 ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เรื่องช่องทางการให้บริการให้ทราบมากขึ้น เน้นความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และการจัดการสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสอดคล้องต่อการให้บริการมากขึ้น

5.3.1.4 ควรเพิ่มการออกหน่วยบริการประชาชนเชิงรุกนอกสถานที่

5.3.1.5 ควรพิ่มความรวมมือกับภาคเอกชนและมหาวิทยาลัยเพื่อการสร้างองค์ความรู้ส่งเสริมการประกอบอาชีพ

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในงานต่างๆให้ครบถ้วนเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรเพื่อให้มีประสิทธิภาพ และให้เกิดประสิทธิผลที่ยั่งยืน

5.3.2.2 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อพัฒนาการบริหารงาน

5.3.2.3 ควรจัดให้มีการจัดเก็บข้อมูลอยู่เป็นประจำตลอดทั้งปีงบประมาณ โดยอาจจัดทำแบบสอบถามเตรียมไว้ให้กับผู้มารับบริการได้มีการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการอยู่ตลอด เพื่อประสิทธิภาพในการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการอย่างแท้จริง

บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กัญจนา กลีนทอง. (2539). ทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อระบบงานประกันสังคม จังหวัดเชียงใหม่. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กิจวิธี รัตนแก้ว. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัด เชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ บริการธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาสันทรราย บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กิตติศักดิ์ ชนะจันทร์และคณะ. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเทศบาลตำบลสูงเม่น อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่. รายงานการวิจัย บธ.บ. (ธุรกิจบริการ). คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์. อัดสำเนา.
- ขวัญเรือน ทองกลางและคณะ. (2551). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ว่าการอำเภอทุ่งเสื่อม จังหวัดสุโขทัย. รายงานการวิจัย บธ.บ. (ธุรกิจบริการ). คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์. อัดสำเนา.
- จันทร์เพ็ญ ตูเตือนนต์. (2542). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสถานฐานนุบาลเทศบาลประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิรภา แสนเกยม. (2545). การวิจัยทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์พิทักษ์อักษร
- จีระศักดิ์ เงยวิจิตร. (2547). ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาการบริการของสำนักงานประปา เชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ บริการธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จุฬาลักษณ์ ช่างคำ และคณะ. (2547). รายงานวิจัยทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยวทั้งชาวและชาวต่างประเทศที่มีต่อในที่บาร์ช่าเชียงราย. เชียงราย : สถาบันราชภัฏเชียงราย.
- ชัยรัตน์ รัตน. (2543). ความคิดเห็นของเกษตรกรในอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อการบริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของธนาคารพาณิชย์. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ) เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณัฐวุฒิ พิริยะจีระอนันต์. (2543). ความพึงพอใจของผู้ให้และผู้รับบริการต่อการของเทศบาลนครเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ บริการธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทรายทอง วรรณพิศิษฐ์ และปภาดา กันทะอินทร์. (2546). ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษางานบริการ การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (บริหารการศึกษา) เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เทศบาลตำบลหนองบัวแดง. (2557). แผนพัฒนาสามปี พ.ศ.2558-2560. ชัยภูมิ : เทศบาลตำบลหนองบัวแดง.

- ธนวัฒน์ ประกอบศรีกุล. (2548). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ร.ก.ส.) จังหวัดเชียงราย. การศึกษาอิสระ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- นงค์นุช ปัญญาสุพัฒน์ และคณะ. (2543). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ) เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นาตามา ดร.สีเนตร. (2538). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสหกรณ์การเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ) เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- นิคม ชมนุวงศ์. วิธีการและขั้นตอนการพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่นและการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษา. มหาสารคาม : อภิชาติการพิมพ์.
- บุญชุม ศรีเศสาด. (2529). การรับผลและการประเมินผลผลทางการศึกษา. มหาสารคาม : ภาควิชาพื้นฐานการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- \_\_\_\_\_. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวิริยาสารส์น.
- บุญเรียง ใจศิลป์. (2538). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : มปพ.
- ประยัด แหงสหองคำ. (2550). การปگครองท้องถิ่นของไทย. กรุงเทพฯ.
- ประยัด แหงสหองคำ และอนันต์ เกตุวงศ์. (2524). รายงานการวิจัยเรื่อง “สมรรถนะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการมีส่วนร่วมวางแผนพัฒนาท้องถิ่น: บทบาทของเทศบาลและสุขภาพ.
- พระมหาพสิษฐ์ รักษาพระมหาณ. (2550). ความพึงพอใจของผู้ปกครอง ผู้นำชุมชนและบุคลากรต่อการบริการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลพางaju อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การวิจัยและพัฒนาท้องถิ่น). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์. อุดสำเนา.
- พระมหาเตชินท์ ลิทธารักษ์ (ผากา) (2555). ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลลดเงิน อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร. ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์. (2551). ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนคร อุดร. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช. (2531). การบริหารการปกครองท้องถิ่น เอกสารการสอนหน่วย 1-7. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยฯ.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช. (2542). จิตวิทยาการบริการ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยฯ.
- วางคง ขาวเรียร. (2540). ความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ตามโครงการ ประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น). พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์บริษัทประชาชน จำกัด.
- วีระศักดิ์ ศิริกุล. (2534). ความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ร.ก.ส.). วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ) เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : วิสิทธิ์วัฒนา..
- สมิต สัชณุกร. (2542). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วิญญาณ.
- สายศิลป์ สายีน และคณะ. (2551). ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลตำบลนากระสา อำเภอกระสา จังหวัดหนองบัวลำภู. วิทยาลัยชุมชนหนองบัวลำภู สำนักบริหารงานวิทยาลัย ชุมชน.
- สิทธิกร อ้วนศิริ. (2552). ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลตำบลนากระสา อำเภอกระสา จังหวัดหนองบัวลำภู. รายงานการวิจัยสถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- ศิริโฉม พิเชฐฐบุญเกียรติ. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลเวียงพางคำ อำเภอเมืองสาย จังหวัดเชียงราย. เชียงราย: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย.
- สุวนานา อุปอโพธิ์. (2532). หลักการบริการ. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- สุวิทย์ พัฒนกิติ. (2546). ศึกษาความพึงพอใจและผู้รับบริการต่อบริการสุขภาพระดับ ปฐมภูมิ อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ บริการธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อนันต์ จงสุวิวัฒน์วงศ์. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจธนาคาร กสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ของลูกค้ารายใหญ่ในเขตภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์ บ.ร.ม. (การบริหารธุรกิจ) เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อัจฉรา สมชาย. (2545). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์ การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด. วิทยานิพนธ์ บ.ร.ม. (การบริหารธุรกิจ) ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Cambell, A. (1976). Subjective measure if well-being. American Psychology. 31(1) : 117-127.
- Donabedian, A. (1980). The Difinition of Quality and Approach to It Measurement. Ann Arbor, Michigan : Health Administration pree.
- Risser, N.I. Development of an Instrument to Measure Patient Satisfaction with Nurses and Nursing care in Primary care setting. Nursing Research. 24(1) : 45-51.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสารพونทอง  
อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

\*\*\*\*\*

**1. ข้อมูลทั่วไป**

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย  ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

1.1 เพศ  ชาย  หญิง

1.2 อายุ  1. 20 – 30 ปี  2. 31 – 40 ปี  3. 41 – 50 ปี  
 4. 51 – 60 ปี  5. 61 ปีขึ้นไป

1.3 สถานภาพ

1. โสด  2. สมรส

1.4 การศึกษา

1. ประถมศึกษา  2. มัธยมศึกษา  3. อุดมศึกษา/ปวส.  
 4. ปริญญาตรี  5. สูงกว่าปริญญาตรี

1.5 อาชีพ

1. ข้าราชการ  2. รับจ้าง  3. ค้าขาย  
 4. พนักงานเอกชน  5. เกษตรกรรม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย  ลงในช่องระดับความสอดคล้องทางความมือของแต่ละข้อที่ตรงกับ  
ความคิดเห็นของท่านเพียงช่องเดียว

**2. ความพึงพอใจงานบริการจัดเก็บภาษี และพัฒนารายได้**

ความพึงพอใจงานบริการจัดเก็บภาษี และพัฒนารายได้	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. การจัดลำดับการให้บริการ					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
<b>2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีช่องทางการให้บริการสาธารณสุขที่ดี					
2. ประชาสัมพันธ์เรื่องช่องทางการให้บริการให้ทราบมากน้อยเพียงใด					
3. มีช่องทางการให้บริการมากน้อยเพียงใด					
4. ออกบริการประชาชนนอกสถานที่ได้ดีเพียงใด					
5. มีการพัฒนาช่องทางการให้บริการมากน้อยเพียงใด					
<b>2.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					

2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3. ความอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามซึ่งข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้				
5. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน หรือหาประโยชน์ในทางมิชอบ				
<b>2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ				
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ				
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม				
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ				
5. การจัดการสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการให้บริการ				

### 3. ความพึงพอใจงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยและการช่วยเหลือฟื้นฟู

ความพึงพอใจงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยและการช่วยเหลือฟื้นฟู	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>3.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. การจัดลำดับการให้บริการ					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
<b>3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีช่องทางการให้บริการสาธารณูปโภคเพียงได					
2. ประชาสัมพันธ์เรื่องช่องทางการให้บริการให้ทราบมากน้อยเพียงได					
3. มีช่องทางการให้บริการมากน้อยเพียงได					
4. ออกบริการประชาชนนอกสถานที่ได้ดีเพียงได					
5. มีการพัฒนาช่องทางการให้บริการมากน้อยเพียงได					
<b>3.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
1. ความสุภาพ กระยิบมารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามซึ่งข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้					
5. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน หรือหาประโยชน์ในทางมิชอบ					

<b>3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ				
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งค้อยรับบริการ				
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม				
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ				
5. การจัดการสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการให้บริการ				

#### 4. ความพึงพอใจงานพัฒนาเหล่านี้เพื่อการอุปโภค-บริโภค และเพื่อการเกษตรกรรม

ความพึงพอใจงานพัฒนาเหล่านี้เพื่อการอุปโภค-บริโภค และเพื่อ การเกษตรกรรม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>4.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. การจัดลำดับการให้บริการ					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
<b>4.2 ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีช่องทางการให้บริการสาธารณูปโภคเพียงได					
2. ประชาสัมพันธ์เรื่องช่องทางการให้บริการให้ทราบมากน้อยเพียงได					
3. มีช่องทางการให้บริการมากน้อยเพียงได					
4. ออกบริการประชาชนนอกสถานที่ได้เพียงได					
5. มีการพัฒนาช่องทางการให้บริการมากน้อยเพียงได					
<b>4.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกักษณ์ท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ คำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้					
5. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ท้าประโคนในทางมิชอบ					
<b>4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งค้อยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
5. การจัดการสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการให้บริการ					

## 5. ความพึงพอใจงานสืบสานอนุรักษ์ประเพณี วิถีชีวิต และวัฒนธรรมท้องถิ่น

ความพึงพอใจงานสืบสานอนุรักษ์ประเพณี วิถีชีวิต และวัฒนธรรมท้องถิ่น	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>5.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. การจัดลำดับการให้บริการ					
5. ความสะอาดที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
<b>5.2 ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีช่องทางการให้บริการสาธารณชนสะดวกเพียงใด					
2. ประชาสัมพันธ์เรื่องช่องทางการให้บริการให้ทราบมากน้อยเพียงใด					
3. มีช่องทางการให้บริการมากน้อยเพียงใด					
4. ออกแบบช่องทางการให้บริการมากน้อยเพียงใด					
5. มีการพัฒนาช่องทางการให้บริการมากน้อยเพียงใด					
<b>5.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้					
5. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ห้ามประโยชน์ในทางมิชอบ					
<b>5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคียอร์รับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
5. การจัดการสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสอดคล้องต่อการให้บริการ					

## 6. ความพึงพอใจงานสังคมส่งเสริมฯ และการจัดสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจงานสังคมส่งเสริมฯ และการจัดสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>6.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					

4. การจัดลำดับการให้บริการ				
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน				
<b>6.2 ด้านซ่องทางการให้บริการ</b>				
1. มีช่องทางการให้บริการสาธารณะสะดวกเพียงใด				
2. ประชาสัมพันธ์เรื่องซ่องทางการให้บริการให้ทราบมากน้อยเพียงใด				
3. มีช่องทางการให้บริการมากน้อยเพียงใด				
4. ออกแบบประชาชนนอกสถานที่ได้ดีเพียงใด				
5. มีการพัฒนาซ่องทางการให้บริการมากน้อยเพียงใด				
<b>6.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>				
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3. ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามซึ่งข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้				
5. ความซื่อสัตย์ สจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ห้ามประโยชน์ในทางมิชอบ				
<b>6.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ				
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคีย์รับบริการ				
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม				
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ				
5. การจัดการสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการให้บริการ				

## 7. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

---



---



---



---



## แบบสอบถาม อบต.สระโพนทอง

ค่าตอบ การต่อไปนี้ 33 การตั้งค่า

### คำตอบ 33 ข้อ



เปิดรับค่าตอบ

ข้อมูลสรุป

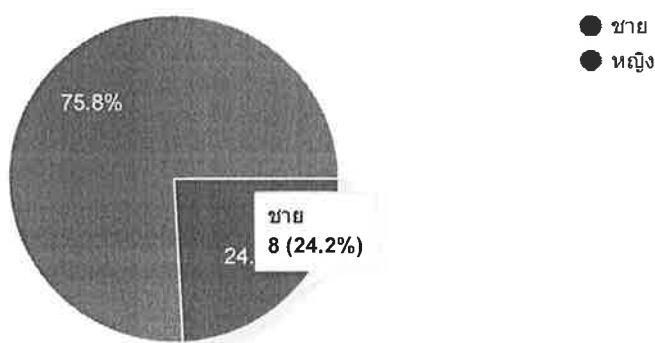
ค่าตอบ

แยกรายการ

#### 1. ข้อมูลทั่วไป

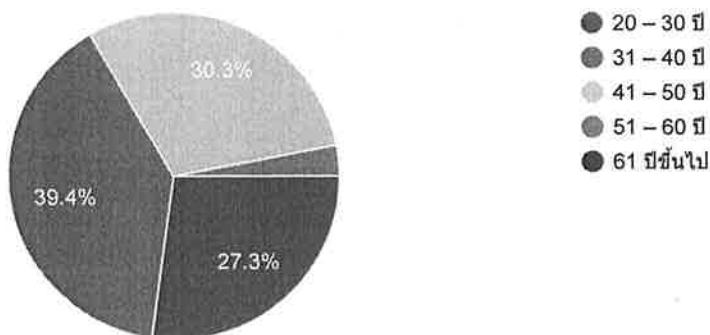
##### 1.1 เพศ

ค่าตอบ 33 ข้อ



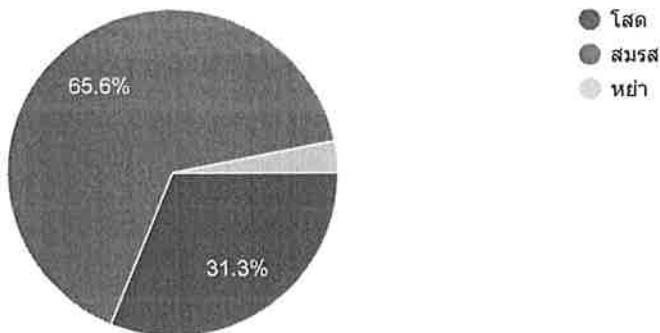
## 1.2 อายุ

ค่าตอบ 33 ข้อ



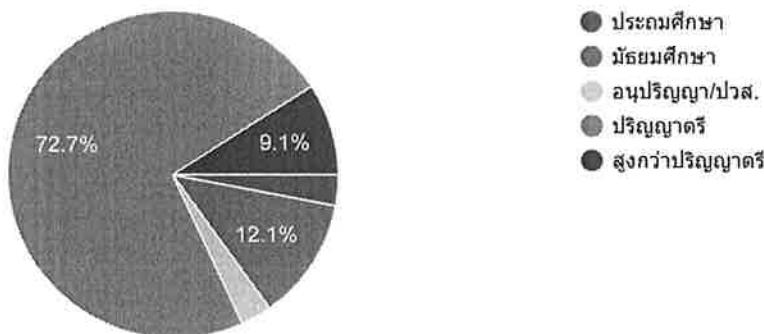
## 1.3 สภานภาพ

ค่าตอบ 32 ข้อ



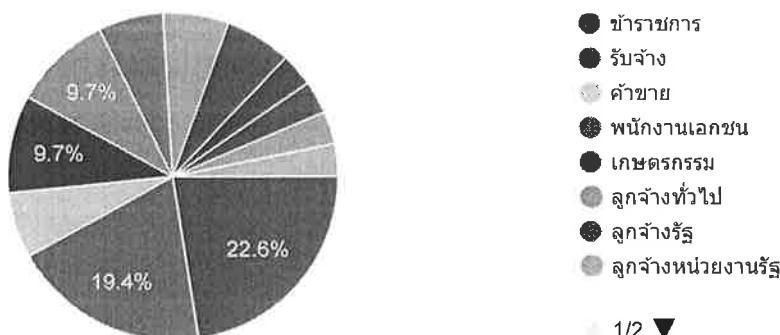
#### 1.4 การศึกษา

ค่าตอบ 33 ข้อ



#### 1.5 อาชีพ

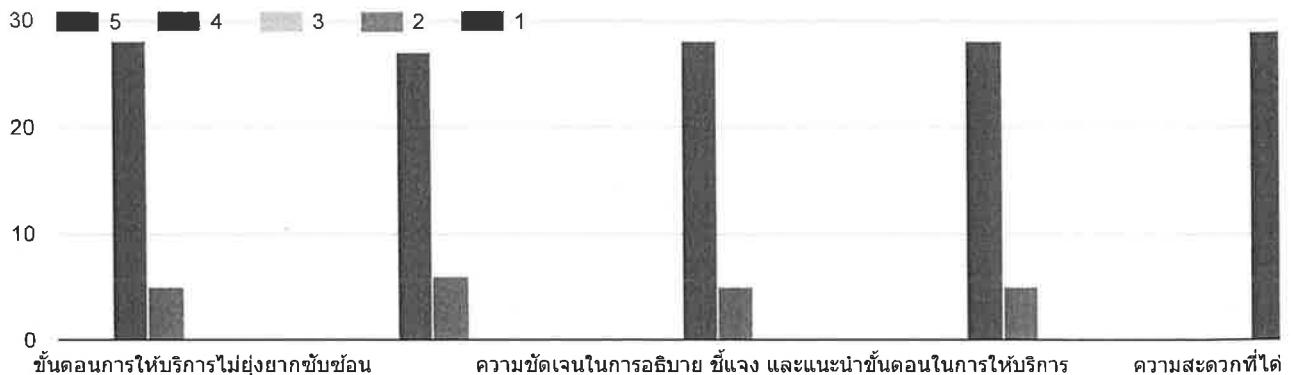
ค่าตอบ 31 ข้อ



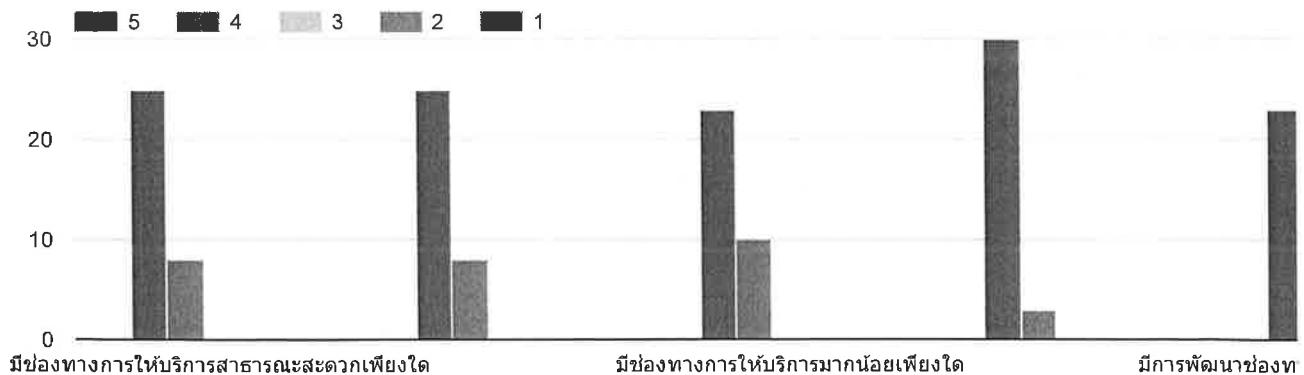
1/2 ▼

## 2. ความพึงพอใจงานบริการจัดเก็บภาษี และพัฒนารายได้

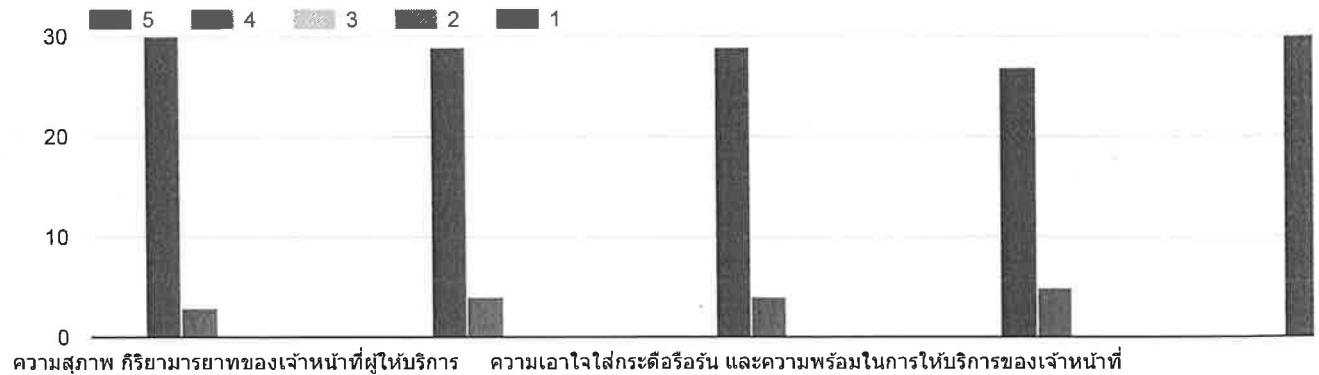
## 2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ



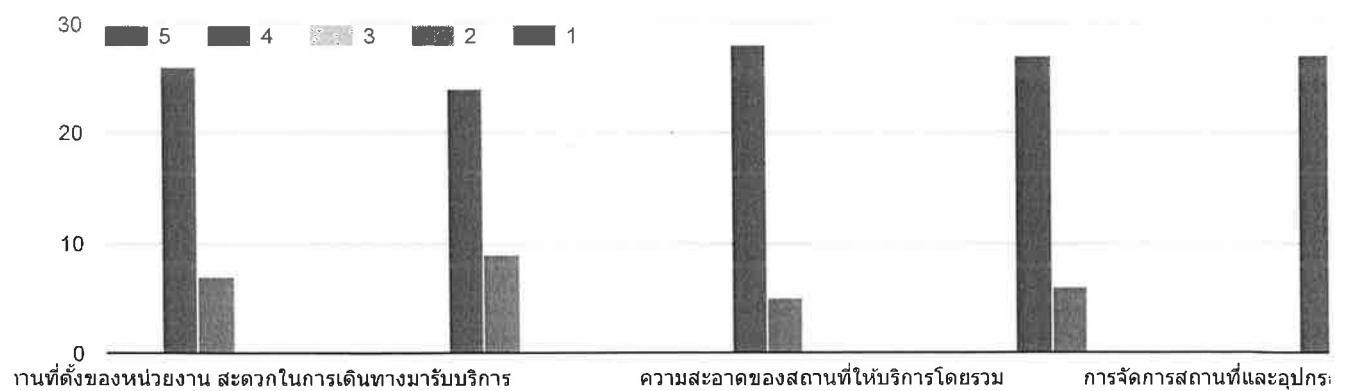
## 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ



### 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

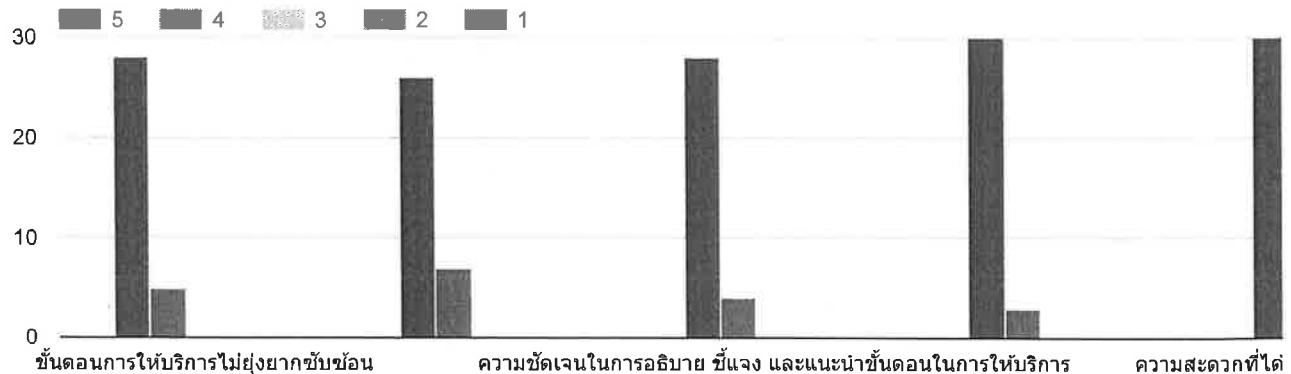


### 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

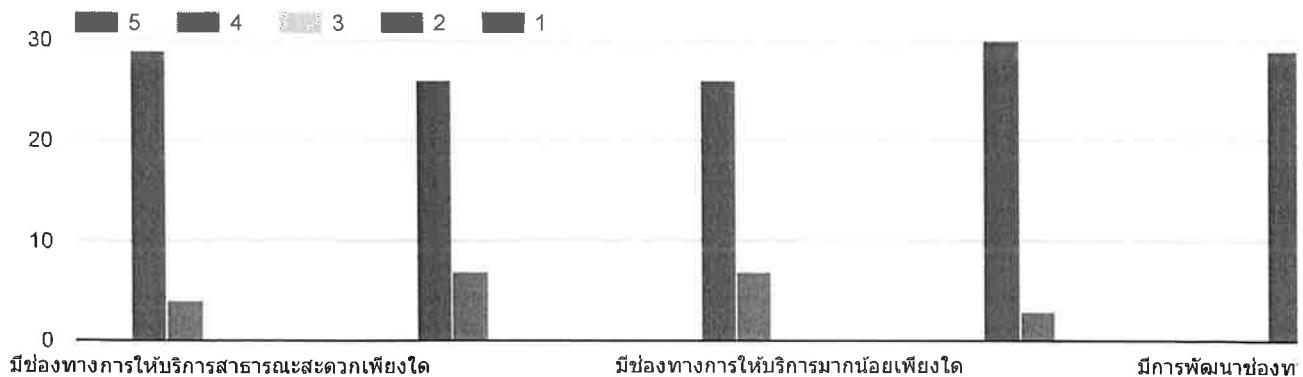


## 3. ความพึงพอใจงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยและการช่วยเหลือพื้นที่

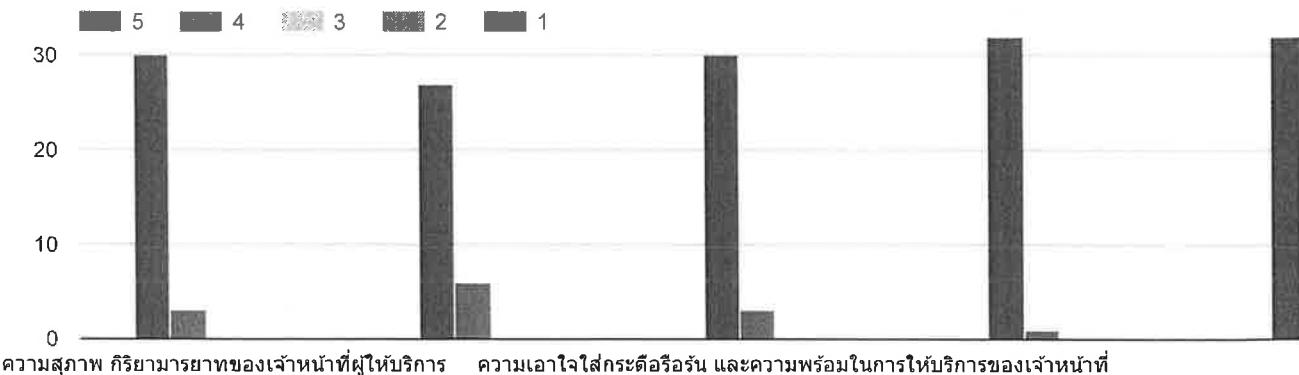
### 3.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ



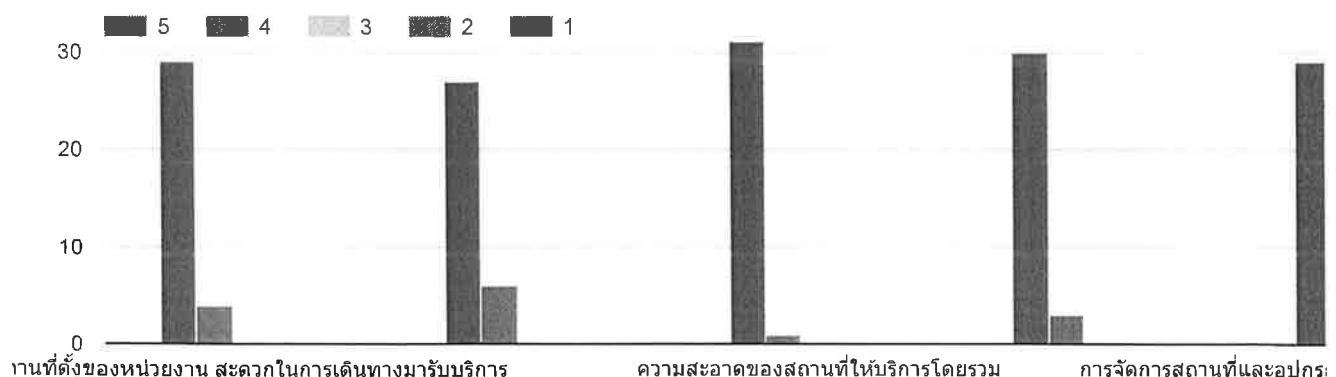
### 3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ



### 3.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

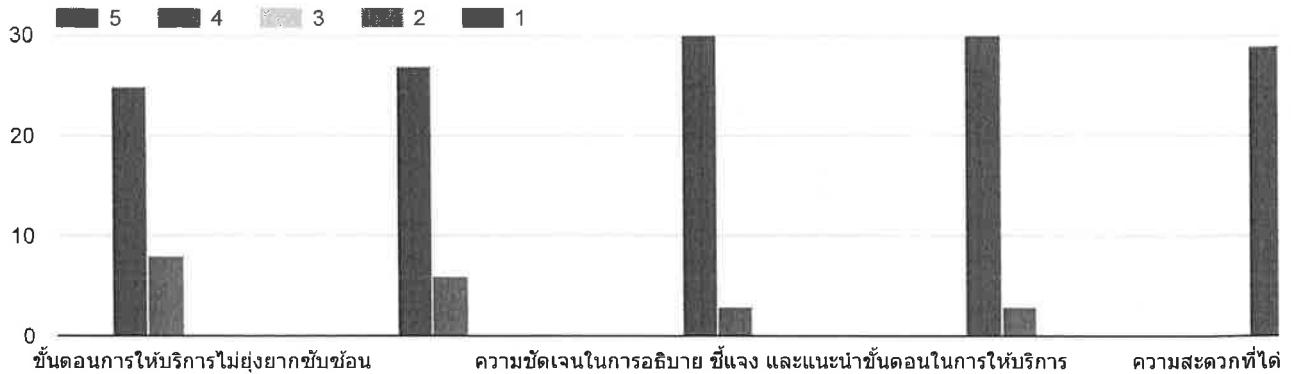


### 3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

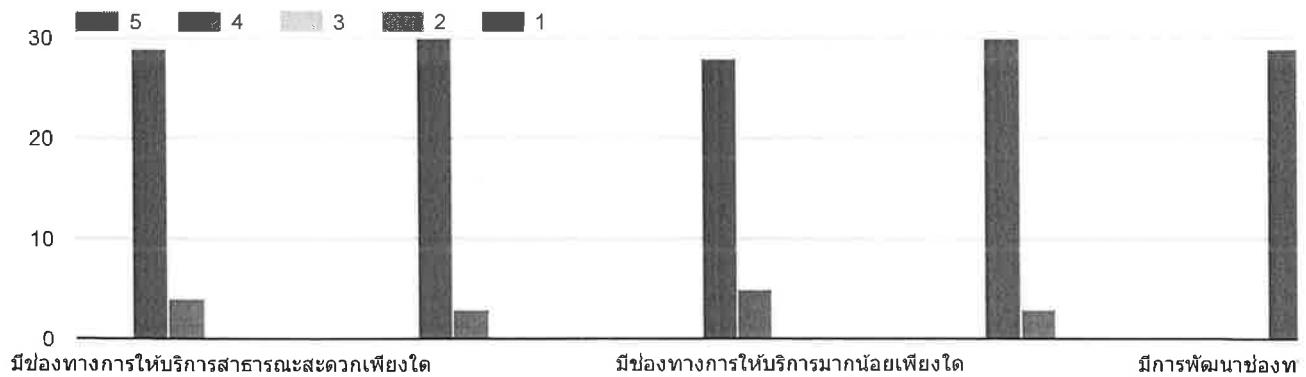


## 4. ความพึงพอใจงานพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค-บริโภค และเพื่อการเกษตรกรรม

#### 4.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ



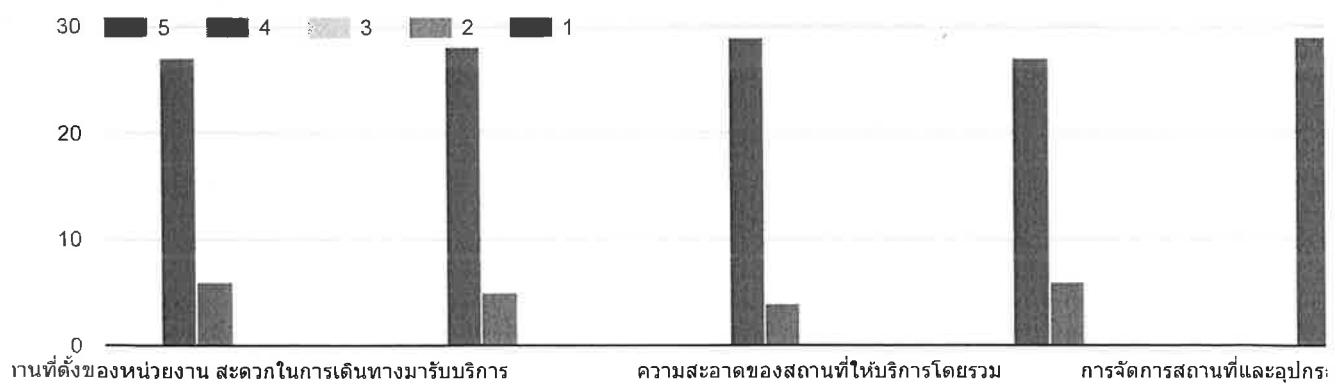
#### 4.2 ด้านช่องทางการให้บริการ



#### 4.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

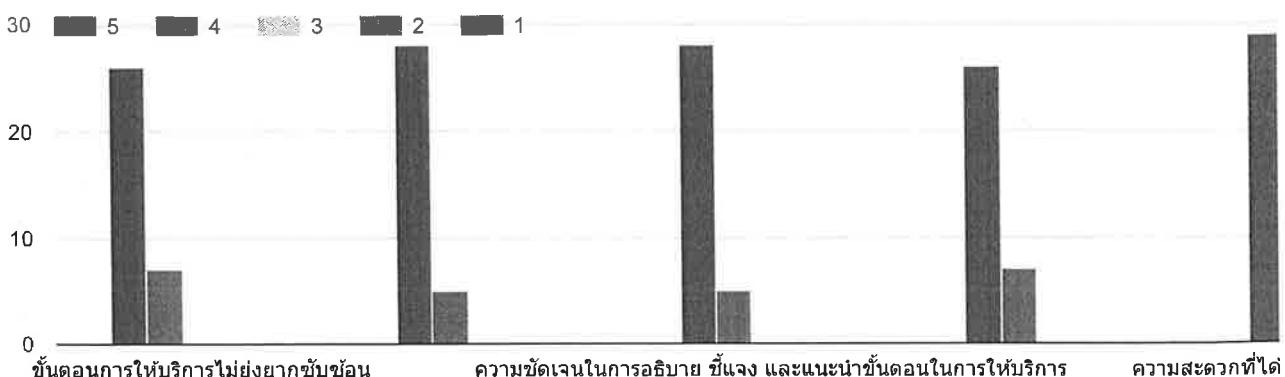


#### 4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

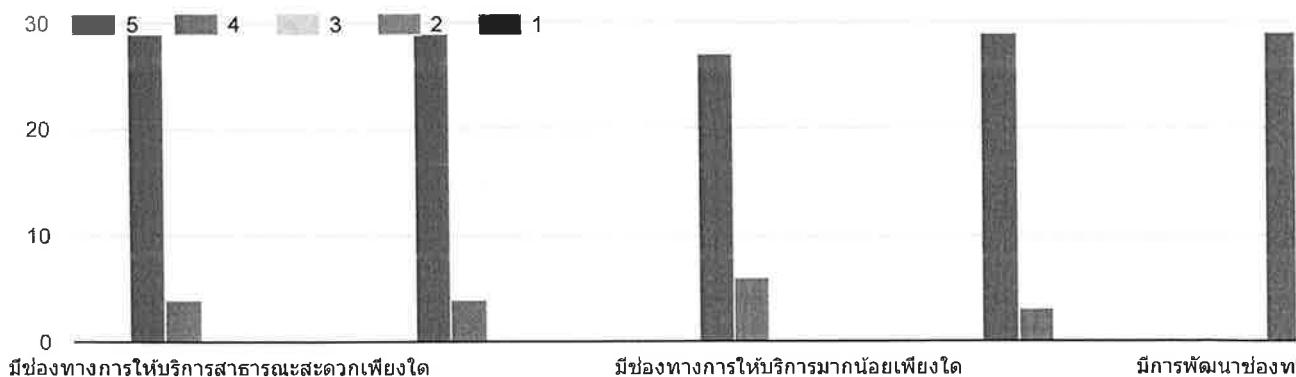


### 5. ความพึงพอใจงานสืบสานอนุรักษ์ประเพณี วิถีชีวิต และวัฒนธรรมท้องถิ่น

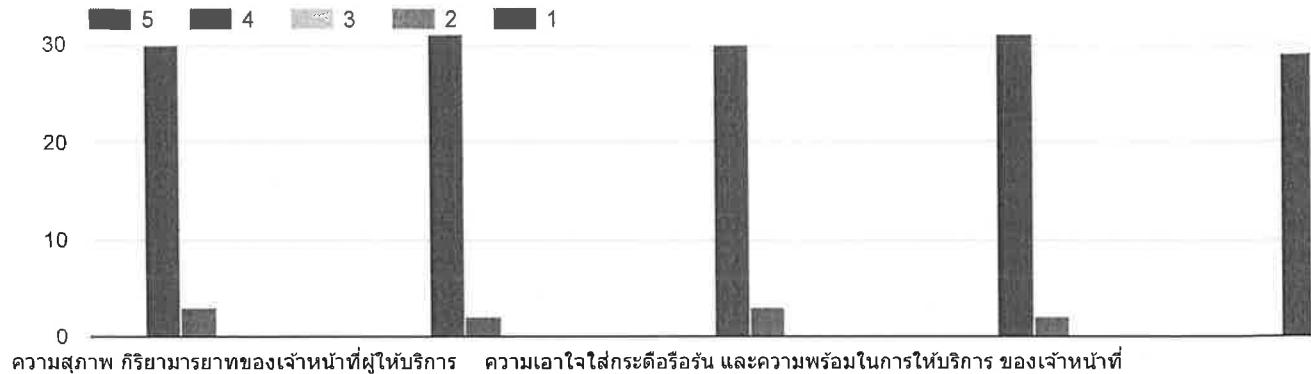
### 5.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ



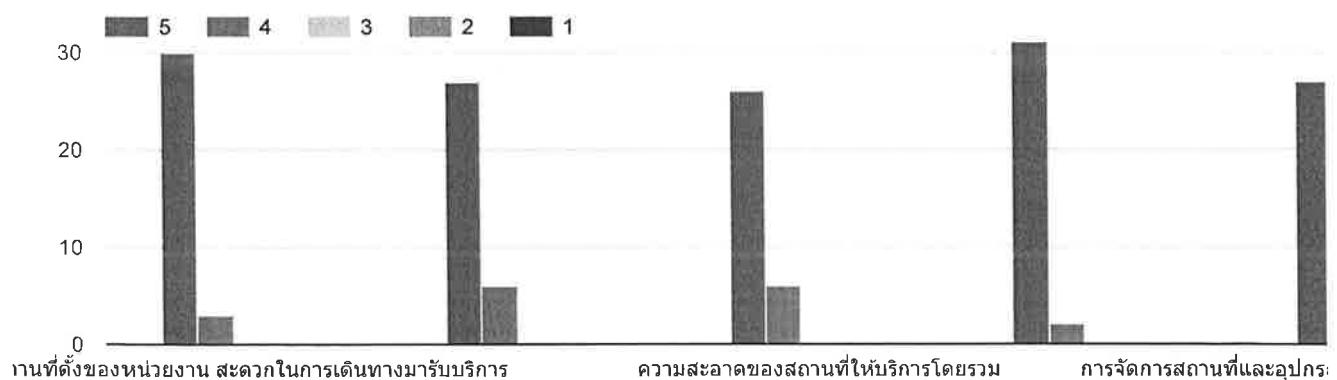
### 5.2 ด้านช่องทางการให้บริการ



### 5.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

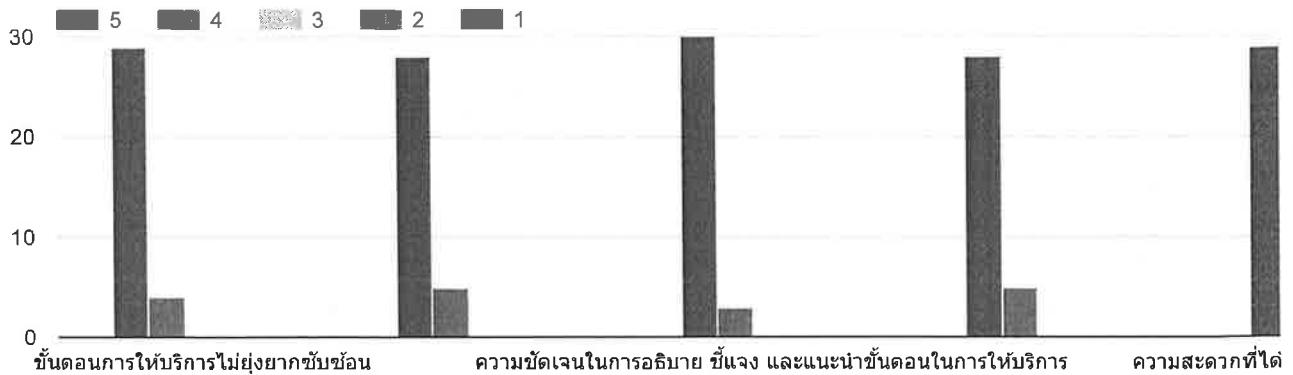


### 5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

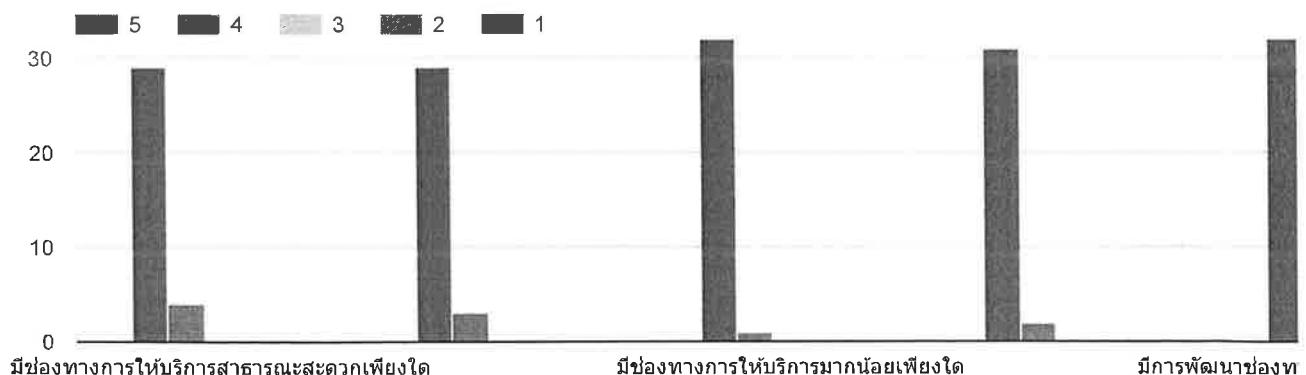


## 6. ความพึงพอใจงานสังคมสงเคราะห์ และการจัดสวัสดิการสังคม

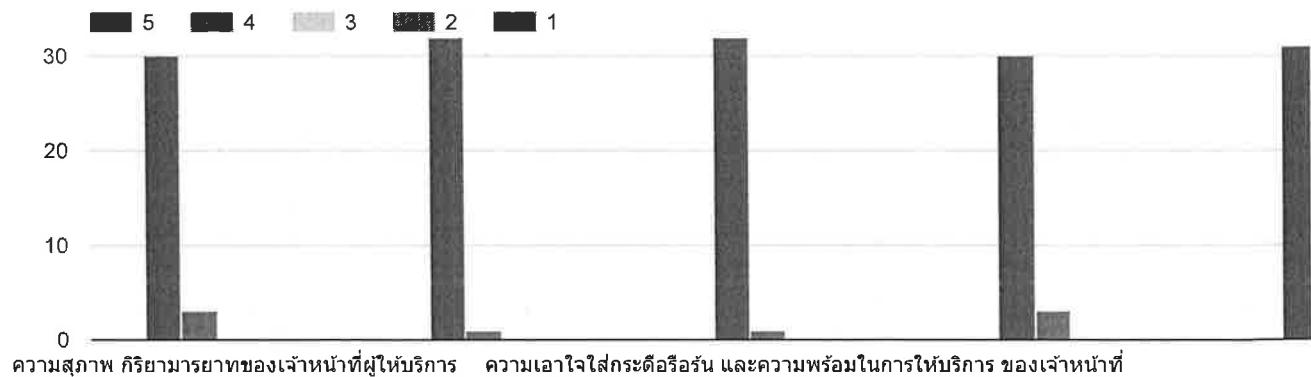
## 6.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ



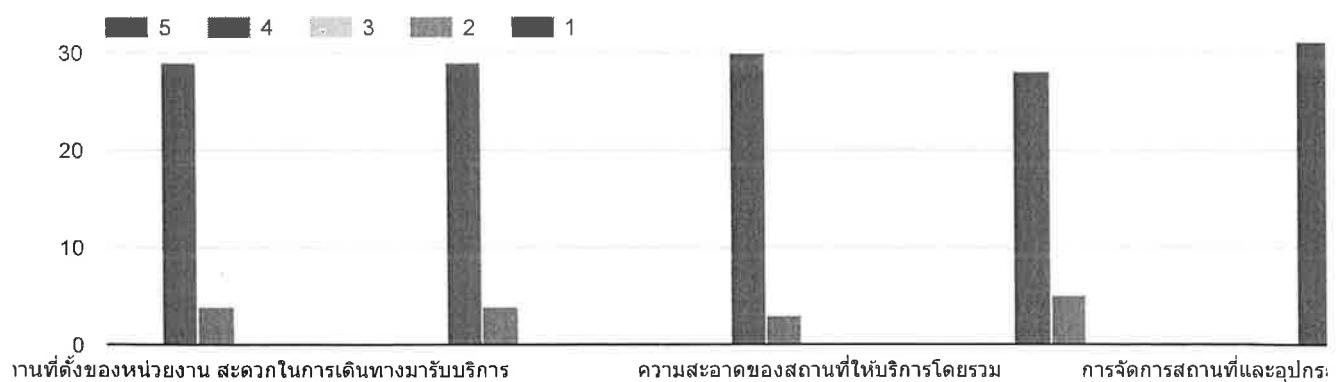
## 6.2 ด้านช่องทางการให้บริการ



### 6.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ



### 6.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



## 7. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ค่าตอบ 0 ข้อ

ยังไม่มีค่าตอบสำหรับคำถามนี้

ภาคผนวก ข  
หนังสือแต่งตั้งคณะกรรมการ



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ  
ที่๔๗๙/๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการแก่ประชาชนของ  
องค์กรบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

เพื่อให้การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กร  
บริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๓ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗  
ประกอบกับคำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิที่ ๔๗๙/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๒๘ พฤษภาคม ๒๕๖๑ เรื่อง มอบหมาย  
งานให้รองอธิการบดีปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี จึงแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของ  
ผู้ใช้บริการองค์กรบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ดังนี้

ก. ที่ปรึกษา

- |   |                                |
|---|--------------------------------|
| ๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประมุข ศรีชัยวงศ์  | รองอธิการบดี                   |
| ๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์พงศ์ กางการ | คณบดีคณะรัฐศาสตร์              |
| ๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนันท์ สีพาย      | ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา |

มีหน้าที่ ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะแก่คณะกรรมการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ  
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

ข. คณะกรรมการดำเนินงาน

- |                                       |                     |
|---------------------------------------|---------------------|
| ๑. อาจารย์กันตินันท์ นามตะ            | ประธานกรรมการ       |
| ๒. อาจารย์ ดร.ศาสตร์ศิลป์ ลมมายศรี    | รองประธานกรรมการ    |
| ๓. อาจารย์ ดร.ฉัตรมงคลศักดิ์ สุธรรมดี | กรรมการ             |
| ๔. อาจารย์อมรรัตน์ ผละศรี             | กรรมการ             |
| ๕. อาจารย์รานี ถังทอง                 | กรรมการและเลขานุการ |

มีหน้าที่ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
องค์กรบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ตามแผนงานต่างๆ ที่ระบุไว้ ให้  
เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

ให้คณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งดังกล่าวปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็ม  
ความสามารถด้วยความวิริยะ อุตสาหะ เพื่อเกิดผลดีแก่ทางราชการ

สั่ง ณ วันที่ ๗ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประมุข ศรีชัยวงศ์)

รองอธิการบดีฝ่ายกายภาพ วิจัยและบริการวิชาการ ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ