

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี สามารถสรุปผลการศึกษา ซึ่งมีลำดับเนื้อหาต่อไปนี้

- 5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 5.2 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
- 5.3 สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะนำของผู้รับบริการ

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

5.1.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี กลุ่มตัวประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57.0 ในขณะที่เพศชาย จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น และมีมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 136 คน ร้อยละ 34.0

5.2 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

5.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี

ผลของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี จากประชากรทั้งสิ้น 6,830 คน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 400 คน ในภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.4 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 สรุปคะแนนของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี

คุณภาพการให้บริการ	Mean	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.79	95.8	10
2. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.84	96.8	10
3. งานบริการด้านบริการสาธารณะ	4.81	96.2	10
4. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	4.80	96.0	10
รวมทั้งหมด	4.82	96.4	10

เมื่อพิจารณาจากตารางที่ 5.1 เป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มากที่สุด อยู่ในระดับร้อยละ 96.8 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนความพึงพอใจงานบริการด้านบริการสาธารณะ อยู่ในระดับร้อยละ 96.2 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ความพึงพอใจงานบริการด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับร้อยละ 96.0 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และความพึงพอใจงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับร้อยละ 95.8 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.3 สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

5.3.1 ควรแก้ปัญหาหรือประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องน้ำประปาไม่ไหล แก้ปัญหาเรื่องคุณภาพน้ำ ให้ปราศจากกลิ่นและสีที่ขุ่นและไม่เพียงพอกับความต้องการของชุมชน

5.3.2 ควรแก้ปัญหาหรือประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องการระบายน้ำริมทาง ซึ่งน้ำท่วมขังเนื่องจากไม่มีการลอกคูคลอง

5.3.3 ควรแก้ปัญหาหรือประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างตามรายทาง ตามตรอกหรือซอยต่างๆ

5.3.4 ควรแก้ปัญหาหรือประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องการฉีดพ่นยุงลายหรือการป้องกันการเพาะพันธุ์ยุงลาย

5.3.5 ควรแก้ปัญหาหรือประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องการตัดหญ้าริมทาง

5.3.6 ควรอธิบายหรือทำความเข้าใจกับประชาชนในเรื่องฐานภาษีและที่มาของการชำระภาษีประเภทต่างๆ

รายการอ้างอิง

- กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2564). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ประจำปีงบประมาณ 2564.
- กาญจนา อรุณสุขจุฑา. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตร อำเภอยะปราชญ์ จังหวัดเชียงใหม่. คณะเกษตรศาสตร์. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จักรพันธ์ แจ่มเหตุผล. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัชชัย รัตพันธ์ และคณะ. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- ชัยสมพล ขาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ช่อदार เมืองพรหม. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสยาม.
- ชาญชัย แสวงศักดิ์. (2558). กฎหมายปกครอง. พิมพ์ครั้งที่ 18. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- ตันติกร ทิพย์จุฑา. (2563). การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี. วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 7(1): มกราคม-มิถุนายน 2563: 504-512.
- เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ เทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสารพุทธสังคมวิทยาปริทรรศน์ ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2562).
- เทพพนม และสวิง. (2540). ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์การพิมพ์.
- ธนศ วงษ์ไทย. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการทำบัตรประชาชนของเทศบาลนคร ปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ธีรกิต นวรัตน์ ณ ออยุธยา. (2547). การตลาดสำหรับการบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นันท์วัฒน์ บรมานันท์. (2555). กฎหมายปกครอง. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.

- บุญฤกษ์ ณ นคร, ไพรัตน์ ฉิมหาต และกันตภณ หนูทองแก้ว. (2563). การให้บริการโครงสร้างขั้นพื้นฐานแก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสาร มหาจุฬานาครทรรศน์, 7(3): มีนาคม 2563: 50-64.
- บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2563). ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปี งบประมาณ 2563.
- บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2564). ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2564.
- พัฒนา พรหมมณี ยูพิน พิทยาวัฒนชัย และจิระศักดิ์ ทัพพา. (2563). แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน. วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชน แห่งประเทศไทย (สสอท.).
- พรหมเพ็ญแข โฉมอ่อน. (2563). ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา, 10 (2), 133 - 143.
- มานิตย์ จุมปา. (2556). คำอธิบายกฎหมายปกครองว่าด้วยหลักทั่วไป. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. (2564). รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ อำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง ประจำปีงบประมาณ 2564.
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้. (2561). รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนผาก อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (2562). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. (2563). การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563.

- มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. (2564). การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์
จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. (2565). การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วงลาย อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2565.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: อักษร
เจริญทัศน์.
- วรเดช จันทรศร. (2551). ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: พรักหวาน
กราฟฟิค.
- วรุณี เชาว์สุขุม. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัด
นนทบุรี. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) ปีที่ 16 ฉบับที่ 2
พฤษภาคม-สิงหาคม 2559.
- วิจิตร วิชัยสาร, พรภัทร์ หวังดี, อรทิณี ทวยนาค และธนพล สราญจิตร. (2561). การสำรวจความพึง
พอใจของ ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ (ประจำปีงบประมาณ
2560). วารสาร อินทนิล ทักษิณสาร ปีที่ 14 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2562).
- วิทยา ด่านธำรงกุล. (2545). การบริการเบิกบานใจ. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น. (2564). รายงานประจำปี 2564. ขอนแก่น: วิทยาลัยการปกครอง
ท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ศูนย์วิจัยพุทธศาสน์น่าน. (2563). รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการ
ให้บริการแก่ประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย ประจำปีงบประมาณ 2563.
- ศูนย์วิจัยและนวัตกรรมการมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์. (2564). รายงานผลประเมินความพึง
พอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์การ
บริหารส่วนตำบลแว้ง อำเภอแว้ง จังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ 2564. ศิริวรรณ
เสรีรัตน์ และคณะ. พฤติกรรมผู้บริโภค ฉบับพื้นฐาน. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ:
บริษัทวิสิทธ์พัฒนาจำกัด.
- ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิน. (2554). การนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ:
กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบล 16 แห่ง. คุษณินพนธ์ปรัชญาคุษณินบัณฑิต.
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- สัญญา เคนาภูมิ และคณะ. (2562). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลชั้นใต้ใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สมิต สัมฤทธิ์. (2548). ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- สาวตรี สุนทร. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี. ปรินญาจารย์ปริศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. (2564). ประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปี 2564.
- องค์การบริหารส่วนตำบลเขาดิน อำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่. (2565). ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหาร ส่วนตำบลเขาดิน อำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่.
- องค์การบริหารส่วนตำบลขามทะเลสอ. (2562). ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลขามทะเลสอ อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา.
- องค์การบริหารส่วน ตำบลขามทะเลสอ อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา.
- องค์การบริหารส่วนตำบลดอนมะเกลือ. (2563). รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนมะเกลือ.
- อภินันท์ จันตะนี, วลัยรัชชยา เลิศรัชชาพันธุ์, วันเฉลิม จันทรากุล และโยธี จันตะนี. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อความ พึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแพรง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสาร บัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน 2562.
- อรุณ ไชยนิติย์. (2564). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี. วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์. ปีที่ 8 ฉบับ ที่ 6 เดือนมิถุนายน 2564.
- อำนาจ บุญรัตน์ไผตรี. (2559). แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วารสารการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. หลักสูตรมหาบัณฑิต. (ม.ป.ป.).
- Best, J. , & Kahn, J. V. (1993). Research in Education (7th ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Donald, C. W. (1986). The Marketing of Service. London: William Heinemann.
- Good, C.V. (1973). Dictionary of Education. New York : McGraw-Hill.

- Gronroos, C. (1990). "Relationship Approach to Marketing in Service Contexts: The Marketing and Organizational Behavior Interface." *Journal of Business Research* 20 (1).
- Kotler, Phillip and Armstrong. (2002). *Principle of Marketing*. USA: Prentice-Hall.
- Oliver, Richard L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*, Irwin/McGraw- Hill New York.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The free press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1994). "Reassessment of Expectation of Comparison Standard in Measuring Service Quality : Implication for Further Research." *Journal of Marketing* 58 (January), pp. 111-124.
- Wolman, B. B. (1973). *Dictionary of Behavioral Science*. London: Litton Educational.
- Zeithaml, V. A., and Bitner. (2000). *M. J. Services Marketing: Customer Focus Across the Firm*. 2nd ed. Boston, Mas

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี

แบบสอบถามเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี จะได้นำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ในการตอบแบบสอบถาม ขอให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ ทุกข้อมูลมีความสำคัญต่อการนำผลไปใช้ในการวิเคราะห์ทางสถิติ และเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คำตอบของท่านจะเก็บไว้เป็นความลับและไม่มีผลกระทบต่อนานแต่อย่างใด

ขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้เป็นอย่างดี

คณะผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความเป็นคำตอบของท่าน เพียงข้อเดียว)

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ

() 1. ไม่เกิน 20 ปี

() 2. 21 - 30 ปี

() 3. 31 - 40 ปี

() 4. 41 - 50 ปี

() 5. 51 - 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() 1. ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน

() 2. มัธยมศึกษาตอนต้น

() 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

() 4. อนุปริญญา/ปวท./ปวส.

() 5.ปริญญาตรี

() 6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

() 1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 2. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ

() 3. เกษตรกร

() 4. พนักงานบริษัท

() 5. นักเรียน/นักศึกษา

() 6. รับจ้างทั่วไป

() 6. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ

() 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

() 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท

() 2. 5,001 - 10,000 บาท

() 3. 10,001 - 20,000 บาท

() 4. 20,001 - 30,000 บาท

() 5. 30,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี

- 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องสี่เหลี่ยมหน้าคำตอบที่มีตัวเลข (5, 4, 3, 2, 1)

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.1 การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
2) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
3) งานบริการด้านบริการสาธารณะ					
4) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					
1.2 ความรวดเร็ว ทันเวลา ในการให้บริการกับผู้รับบริการ					
1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
2) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
3) งานบริการด้านบริการสาธารณะ					
4) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
2) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
3) งานบริการด้านบริการสาธารณะ					
4) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.4 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
2) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
3) งานบริการด้านบริการสาธารณะ					
4) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					
1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
2) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
3) งานบริการด้านบริการสาธารณะ					
4) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					
1.6 ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
2) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
3) งานบริการด้านบริการสาธารณะ					
4) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					

2) ด้านช่องทางการให้บริการ

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ					
1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
2) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
3) งานบริการด้านบริการสาธารณะ					
4) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว					
1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
2) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
3) งานบริการด้านบริการสาธารณะ					
4) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					
2.3 มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
2) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
3) งานบริการด้านบริการสาธารณะ					
4) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					
2.4 มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ					
1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
2) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
3) งานบริการด้านบริการสาธารณะ					
4) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
2) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
3) งานบริการด้านบริการสาธารณะ					
4) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่					
1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
2) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
3) งานบริการด้านบริการสาธารณะ					
4) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					
3.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
2) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
3) งานบริการด้านบริการสาธารณะ					
4) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี					
1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
2) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
3) งานบริการด้านบริการสาธารณะ					
4) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
2) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
3) งานบริการด้านบริการสาธารณะ					
4) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					
3.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
2) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
3) งานบริการด้านบริการสาธารณะ					
4) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
4.1 มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย					
1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
2) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
3) งานบริการด้านบริการสาธารณะ					
4) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					
4.2 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่คุณภาพและทันสมัย					
1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
2) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
3) งานบริการด้านบริการสาธารณะ					
4) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					
4.3 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ					
1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
2) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
3) งานบริการด้านบริการสาธารณะ					
4) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					
4.4 มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ					
1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
2) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
3) งานบริการด้านบริการสาธารณะ					
4) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					
4.5 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ					
1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
2) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
3) งานบริการด้านบริการสาธารณะ					
4) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

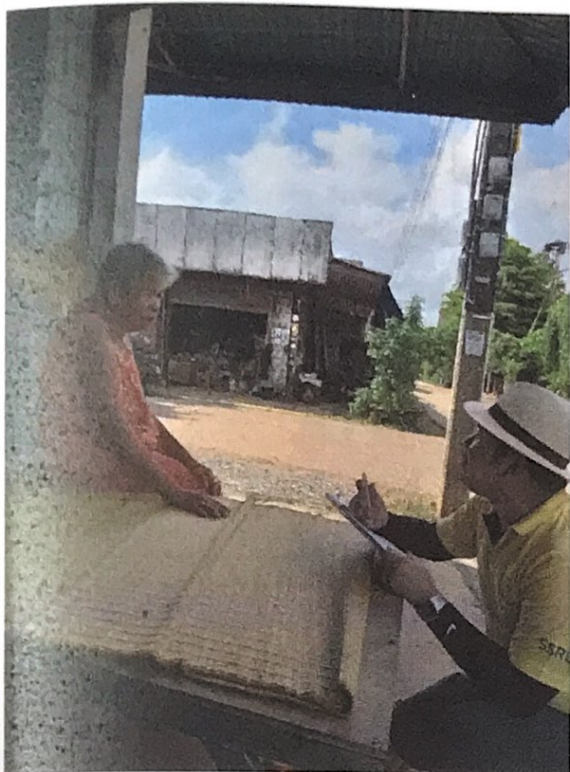
.....

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ภาคผนวก ข
ภาพประกอบ













รายชื่อคณะผู้วิจัย

ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง
1	นายศรายุทธ ขวัญเมือง	อาจารย์ประจำสาขาการจัดการโลจิสติกส์
2	นางสาวนภัสวรรณ คุ่มครอง	อาจารย์ประจำสาขาการจัดการโลจิสติกส์
3	นางสาวอมรรัตน์ หมีนจิตน้อย	อาจารย์ประจำสาขาการจัดการโลจิสติกส์
4	นายทักษะ ปาระแก้ว	นักวิจัย