

## บทที่ ๑ บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบของการปกครองที่เกิดจากการกระจายอำนาจของการปกครองส่วนกลางไปยังส่วนท้องถิ่น โดยมีกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทยเป็นส่วนราชการที่รับผิดชอบดูแล พัฒนาและให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในด้านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง และการบริหารจัดการเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งและมีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ (กรมส่งเสริมการปกครอง ส่วนท้องถิ่น, ๒๕๔๕, หน้า ๑) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดตั้งโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้มีโอกาสเรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในการปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อตอบสนองความต้องการในด้านต่างๆ และการแก้ไขปัญหาภายในท้องถิ่น เนื่องจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น เป็นผู้รู้ปัญหาได้ดีกว่าบุคคลอื่นๆ ดังนั้น จึงควรเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือแสดงความต้องการของตนเองต่อการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรที่เปรียบเสมือนตัวแทนของประชาชนในการบริหารดำเนินงานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นสามารถแยกได้ ๕ ลักษณะ ได้แก่ ๑) กรุงเทพมหานคร ๒) เมืองพัทยา ๓) องค์การบริหารส่วนจังหวัด ๔) เทศบาล และ ๕) องค์การบริหารส่วนตำบล หรือ อาจใช้ตัวย่อว่า อบต. ทั้ง ๕ ลักษณะนี้จะจัดตั้งอย่างสอดคล้องไปตามระดับความเจริญของท้องถิ่น จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และ องค์กรปกครองทั้ง ๕ ลักษณะ มีหน้าที่สำคัญ คือ การให้บริการสาธารณะ และตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้การให้บริการ สาธารณะเป็นบทบาทหนึ่ง ซึ่งส่งผลถึงประชาชนในเขตรับผิดชอบ ทุกคนในทุกกิจกรรมในการดำเนินชีวิตประจำวัน

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นส่วนราชการที่บริหารงานระดับตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๔๒) องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม โดยกฎหมายได้กำหนดกิจการที่เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล แยกไว้ ๒ ประเภท คือ ประเภทแรก เป็น กิจการที่ต้องทำ เป็นภารกิจหรือกิจกรรมที่องค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ๆ ต้องถือปฏิบัติเป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลมีกิจกรรมที่ต้องทำในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ การจัดให้มีการบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การป้องกันโรค และระงับโรคติดต่อ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม การส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ การคุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การบำรุงรักษาศิลปจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรใช้ตามความจำเป็น เป็นต้น ประเภทที่สองเป็นกิจกรรมที่อาจจัดทำเป็นภารกิจ หรือกิจกรรมที่ตั้งไว้ล่วงหน้าว่าองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ๆ จะทำในงบประมาณต่อ ๆ ไป องค์การ

บริหารส่วนตำบลมีกิจกรรมที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ การให้น้ำดื่มเพื่อการอุปโภคบริโภค และการเกษตร การให้มีและบำรุงไฟฟ้า หรือแสงสว่างในเขตชุมชน การให้มีและการมีบำรุงรักษาทางระบายน้ำ การให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ การให้มีและการส่งเสริมการเกษตรและกิจการสหกรณ์ การส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว การบำรุงและส่งเสริมประกอบอาชีพของราษฎร การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินของสาธารณสมบัติของแผ่นดิน การหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล การให้มีตลาดท่าเทียบเรือ และท่าข้าม การส่งเสริมกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ การท่องเที่ยว และการจัดทำผังเมือง (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, ๒๕๔๕, หน้า ๒๓) องค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งนั้นจะจัดให้บริการแก่ประชาชนได้มากน้อย แตกต่างกันไปตามสภาพพื้นที่ งบประมาณ และนโยบายของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล แต่อย่างไรก็ตามทุกองค์การบริหารส่วนตำบลย่อมมีหลักในการจัดการบริการเดียวกัน คือ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด กล่าวโดยสรุปองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การให้บริการประชาชนและดูแลทุกข์ สุข ของประชาชนแทนรัฐบาล ตามพระราชกฤษฎีกาที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เสนอและ คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบ โดยประกาศให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๔๖ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติรวมทั้งวิสัยทัศน์ของการพัฒนาระบบราชการให้มีความเป็นเลิศ สามารถรองรับกับการพัฒนาประเทศโดยยึดหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี สำนักงาน ก.พ.ร. จึงให้ส่วนราชการทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนในหลายๆ มิติ โดยมีเป้าหมายหลัก คือ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น ในการนี้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล มีภารกิจต่าง ๆ ในพื้นที่ที่รับผิดชอบ มีโครงสร้างการบริการ มีบุคลากร และงบประมาณ เพื่อดำเนินงานตามภารกิจ ซึ่งงานต่าง ๆ ต้องได้รับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติราชการ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกีฮ่วน อำเภอกุเพียง จังหวัดน่าน เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มุ่งมั่นตอบสนองความต้องการสาธารณะของประชาชนในเขตรับผิดชอบมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน และมีการบริหารจัดการที่ดีของผู้บริหารท้องถิ่นรวมถึงข้าราชการประจำ ลูกจ้าง และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกีฮ่วน อำเภอกุเพียง จังหวัดน่าน มีการร่วมมือร่วมใจ ที่จะพัฒนาองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้าต่อไป เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ต้องการความเจริญก้าวหน้าในพื้นที่ ที่ตนอาศัยอยู่ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกีฮ่วน อำเภอกุเพียง จังหวัดน่าน จึงร่วมกับศูนย์วิจัยพุทธศาสตร์น่านวิทยาลัยสงฆ์นครน่าน ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อที่จะได้นำผลการประเมินเสนอผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อกำหนดแนวทางพัฒนาการบริการในด้านที่ได้รับความพึงพอใจแล้ว ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และกำหนดแนวทางปรับปรุงแก้ไขการให้บริการในด้านที่ยังได้รับความพึงพอใจใน ระดับต่ำกว่า ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นสิ่งที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการเพื่อติดตามผลการให้บริการ และประเมินคุณภาพการให้บริการ ว่าอยู่ในระดับที่

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการคาดหวัง ไม่พึงพอใจหรือพึงพอใจ เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น เพื่อสร้างความประทับใจ และภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร เพื่อพัฒนาระดับคุณภาพการบริหารของหน่วยราชการให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ต่อไป

ศูนย์วิจัยพุทธศาสตร์นานาชาติ วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน ในฐานะสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มีหน้าที่สำคัญด้านการจัดการศึกษา วิจัยชุมชน และบริการวิชาการแก่ ชุมชนท้องถิ่น จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกี๋ยน อำเภอกู่เพียง จังหวัดน่าน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการปรับปรุง ยกระดับ พัฒนากระบวนการดำเนินงาน ให้บริการแก่ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชนที่มารับบริการ หรือติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกมิติที่ได้รับการประเมิน และเพื่อสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

๑. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกี๋ยน อำเภอกู่เพียง จังหวัดน่าน ในการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกี๋ยน อำเภอกู่เพียง จังหวัดน่าน ในงานที่ให้บริการจำนวน ๔ งาน ได้แก่

๑. งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ

๒. งานด้านบริการข้อมูลข่าวสาร

๓. งานด้านสิ่งแวดล้อม(การกำจัดขยะ)

๔. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (ตลาดสดตำบลน้ำเกี๋ยน)

๓. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกี๋ยน อำเภอกู่เพียง จังหวัดน่าน

### เป้าหมาย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกี๋ยน อำเภอกู่เพียง จังหวัดน่าน ตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัด : ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป้าหมาย : ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป

### วิธีดำเนินการ

๑. กำหนดขอบเขตการศึกษาจากประชากรที่เข้ามาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกี๋ยน อำเภอกู่เพียง จังหวัดน่าน จังหวัดน่าน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามตารางแคสซี มอร์แกน (Krejcie and Morgan อ้างถึงใน ยุทธ ไกยวรรณ, ๒๕๔๕ : ๑๐๔) และตามประชากรที่มารับบริการ

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำแนกตามงานที่ขอประเมิน โดยศูนย์วิจัยพุทธศาสตร์น่าน วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน ซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษา เพื่อพัฒนาท้องถิ่นที่มีศักยภาพมีความพร้อมและมีความชำนาญในการศึกษา และบริหารจัดการระบบข้อมูลเป็นหน่วยงานกลางที่มาดำเนินการสำรวจ

๒. จัดทำโครงการเพื่อขออนุมัติ

๓. จัดจ้างสถาบันอุดมศึกษา ตามข้อ ๑ ดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกีฮ่วน อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน

๓.๒ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๓ บันทึกข้อมูล ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๔ สรุปผลการวิเคราะห์และจัดทำรูปเล่มรายงานผลการสำรวจ

๓.๕ ส่งมอบรายงานผลการสำรวจฉบับสมบูรณ์

๔.ระยะเวลาในการดำเนินการ

เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ – เดือนกันยายน ๒๕๖๒

ลำดับ ที่	งาน/กิจกรรม	มี.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
๑	ประชุมคณะทำงาน เพื่อเตรียมจัดทำแผนการดำเนินงาน	✓			
๒	ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	✓			
๓	ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	✓	✓		
๔	สร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	✓	✓		
๕	ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล		✓	✓	
๖	บันทึกข้อมูลและประมวลผลข้อมูล			✓	
๗	สรุปผลการวิเคราะห์			✓	
๘	จัดทำรูปเล่มรายงานผลการวิจัยฉบับสมบูรณ์			✓	
๙	ส่งมอบงานวิจัยฉบับสมบูรณ์				✓

๕.หน่วยงานผู้รับผิดชอบโครงการ

ศูนย์วิจัยพุทธศาสตร์น่านวิทยาลัยสงฆ์นครน่าน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ร่วมมือกับ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกีฮ่วน อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน

### ๖.งบประมาณ

การสำรวจความพึงพอใจของการรับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกี๋ยน อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน ใช้งบประมาณ จำนวน ๑๕,๐๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นห้าพันบาทถ้วน)

### ๗.การติดตามประเมินผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกี๋ยน อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน มีการติดตามประเมินผลเป็นระยะขั้นตอน โดยศูนย์วิจัยพุทธศาสตร์น่านวิทยาลัยสงฆ์นครน่าน

## ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกี๋ยน อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกี๋ยน อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน ในงานต่าง ๆ ที่ให้บริการ

๓. ผลจากการศึกษาทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนา การให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

## นิยามศัพท์เฉพาะ

**ประชาชน** หมายถึง ผู้มีส่วนได้เสียในระดับบุคคล ครอบครัว ในการเข้ารับและการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกี๋ยน อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน

**ตำบล** หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกี๋ยน อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นของบุคคลแต่ละคนต่อการได้รับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกี๋ยน อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน ทั้งในทางบวกหรือในทางลบที่แสดงออกในลักษณะ เป็นความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจ และความคาดหวังหรือความรู้สึกว่า สมควรจะได้รับจากผู้ให้บริการ ผู้รับบริการประสบความสำเร็จเป็นไปตามความคาดหวัง รู้สึกพอใจบรรลุถึงความต้องการ

**ตัวชี้วัดตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการ** หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติราชการของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตามตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการใน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๔ งาน ดังนี้ ๑. งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ ๒. งานด้านบริการข้อมูลข่าวสาร ๓. งานด้านสิ่งแวดล้อม(การกำจัดขยะ) และ ๔. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (ตลาดสดตำบลน้ำเกี๋ยน)

## บทที่ ๒

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกีฮวน อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ คณะทำงานได้ศึกษาเอกสารจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ การให้บริการสาธารณะ และข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน ดังนี้

#### แนวคิดและทฤษฎีกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นธรรมชาติที่ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๓๐ กล่าวว่าคำว่า “พึง” เป็นคำช่วยกิริยา หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูก ชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จึงหมายถึงชอบใจ ถูกใจ ตามที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ Wolman (๑๙๗๓ อ้างใน ภนิดา ชัยปัญญา ๒๕๔๑,๑๑) กล่าวถึงความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามมุ่งหวังและความต้องการมีผู้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

วิรุฬ พรรณเทวี (๒๕๔๒) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือ มีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

กาญจนา อรุณสอนศรี (๒๕๔๖) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

Phillip B. Applewhite (๑๙๖๕, p ๖) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นความสุข ความสบายที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เป็นความสุขความสบายที่เกิดจากการเข้าร่วม ได้รู้ได้เห็นใน กิจกรรมนั้นๆ

Benjamin B. Wolman (๑๙๗๓, p ๓๘๔) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ทำที่ทุกๆ ไปที่เป็นผลมาจากทำที่มีต่อสิ่งต่างๆ ๓ ประการ คือ

๑. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม
๒. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคคล

### ๓. ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

Risser (๑๙๗๕, p ๔๕-๕๑) กล่าวว่า ความพึงพอใจของแต่ละคนเกิดจากการได้รับประสบการณ์ หรือบรรลุในสิ่งที่คาดหวัง

Campbell (๑๙๗๖, p ๑๑๗-๑๒๔) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในที่แต่ละคนเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่อยากให้เป็นหรือคาดหวังหรือรู้สึกว่าจะสมควรจะได้รับผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นการตัดสินของแต่ละบุคคล

Donabedian (๑๙๘๐) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ผู้บริการประสบความสำเร็จในการทำให้สมดุลระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่ากับความคาดหวังของผู้รับบริการ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวัง

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่างๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

### การวัดความพึงพอใจ

ในการวัดความพึงพอใจนั้น บุญเรือง ขจรศิลป์ (๒๕๒๙) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่าทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรมเป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่วไป

ภณิดา ชัยปัญญา (๒๕๔๑) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

๑. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพอใจในด้านต่างๆ

๒. การสัมภาษณ์เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรงซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

๓. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจากริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

จากแนวคิดข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นการแสดงความรู้สึกดีใจยินดีของเฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้นสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้เหมาะสม และเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ

### ทฤษฎีกับความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong (๒๐๐๒) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหาย หรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี ๒ ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของ ซิกมันด์ ฟรอยด์

#### ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์

ซิกมันด์ ฟรอยด์ ( S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากกว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

#### ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นหาวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

๑. ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค

๒. ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

๓. ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นความต้องการการยอมรับจากเพื่อน

๔. ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือ และสถานะทางสังคม

๕. ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็หมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชั้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศ



ที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละชั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในชั้นลำดับต่อไป

## ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกี๋ยน อำเภอกู่เพียง จังหวัดน่าน

### ข้อมูลสภาพทั่วไป

#### ประวัติ ที่ตั้ง อาณาเขตติดต่อ

องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกี๋ยน เดิมเป็นสภาตำบลน้ำเกี๋ยน ได้รับประกาศจัดตั้งยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลจากกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ ๑๑ สิงหาคม พ.ศ.๒๕๔๒

#### ที่ตั้ง

ตั้งอยู่เลขที่ ๑๗๓ หมู่ที่ ๔ ตำบลน้ำเกี๋ยน อำเภอกู่เพียง จังหวัดน่าน องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกี๋ยน มีเนื้อที่ประมาณ ๘๘ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๔๓,๖๐๐ ไร่ โดยมีระยะทางห่างจากอำเภอกู่เพียง ๓ กิโลเมตร ห่างจากตัวเมืองประมาณ ๕ กิโลเมตร ห่างจากกรุงเทพฯ ประมาณ ๖๗๐ กิโลเมตร ใช้ระยะเวลาเดินทางจากองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกี๋ยน ถึงอำเภอกู่เพียงประมาณ ๕ นาที มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ต่างๆดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ ตำบลฝายแก้ว
ทิศใต้	ติดต่อกับ ตำบลน้ำแก่น
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ พื้นที่อำเภอแม่จริม
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ ตำบลม่วงตี๊ด

#### เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกี๋ยนได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ ได้รับการประกาศจัดตั้งเมื่อวันที่ ๑๑ สิงหาคม ๒๕๔๒ แบ่งการปกครองออกเป็น ๕ หมู่บ้าน ประกอบด้วย

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชื่อผู้ใหญ่บ้าน
๑	บ้านน้ำเกี๋ยนใต้	นายจิตติกร ลำทะสอน
๒	บ้านน้ำเกี๋ยนเหนือ	นายประพันธ์ บุญตัน (กำนันตำบลน้ำเกี๋ยน)
๓	บ้านต้นกอก	นายคาค ดิสีใส
๔	บ้านใหม่พัฒนา	นายปรีชา ดิสม
๕	บ้านใหม่สันติสุข	นายผ่อง มหาวงศนันท์

#### การเลือกตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกี๋ยน แบ่งเขตการเลือกตั้งเป็นจำนวน ๕ เขต คือแบ่งตามหมู่บ้าน

## ประชากร

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร (ข้อมูลเปรียบเทียบย้อนหลัง ๓-๕ ปี และการคาดการณ์ในอนาคต)

ปี พ.ศ.	ชาย	หญิง	รวม	ครัวเรือน	ประชากรเพิ่มขึ้น / ลดลง	ครัวเรือนเพิ่มขึ้น / ลดลง
๒๕๖๐	๑,๐๘๗	๑,๐๙๑	๒,๑๗๘	๗๒๑	-	-
๒๕๖๑	๑,๐๕๔	๑,๐๙๘	๒,๑๕๒	๗๑๘	- ๒๖	- ๓
๒๕๖๒	๑,๐๗๑	๑,๐๘๕	๒,๑๕๖	๗๐๘	๔	- ๑๐

(ที่มา : แหล่งข้อมูล กรมการพัฒนชุมชน อำเภอภูเพียง ณ พ.ศ. ๖๑)

## ช่วงอายุและจำนวนประชากร

จำนวนประชากรภายในตำบลน้ำเกี๋น ทั้ง ๕ หมู่บ้าน โดยแสดงตามตาราง ดังต่อไปนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ครัวเรือน	จำนวนประชากร	ชาย	หญิง
๑	บ้านน้ำเกี๋นใต้	๑๘๕	๕๓๕	๒๖๔	๒๗๑
๒	บ้านน้ำเกี๋นเหนือ	๑๒๒	๓๓๕	๑๖๔	๑๗๑
๓	บ้านต้นกอก	๑๔๘	๔๙๖	๒๕๒	๒๔๔
๔	บ้านใหม่พัฒนา	๑๔๗	๔๕๘	๒๒๑	๒๓๗
๕	บ้านใหม่สันติสุข	๑๑๖	๓๓๒	๑๗๐	๑๖๒
รวม		๘๑๘	๒,๑๕๖	๑,๐๗๑	๑,๐๘๕

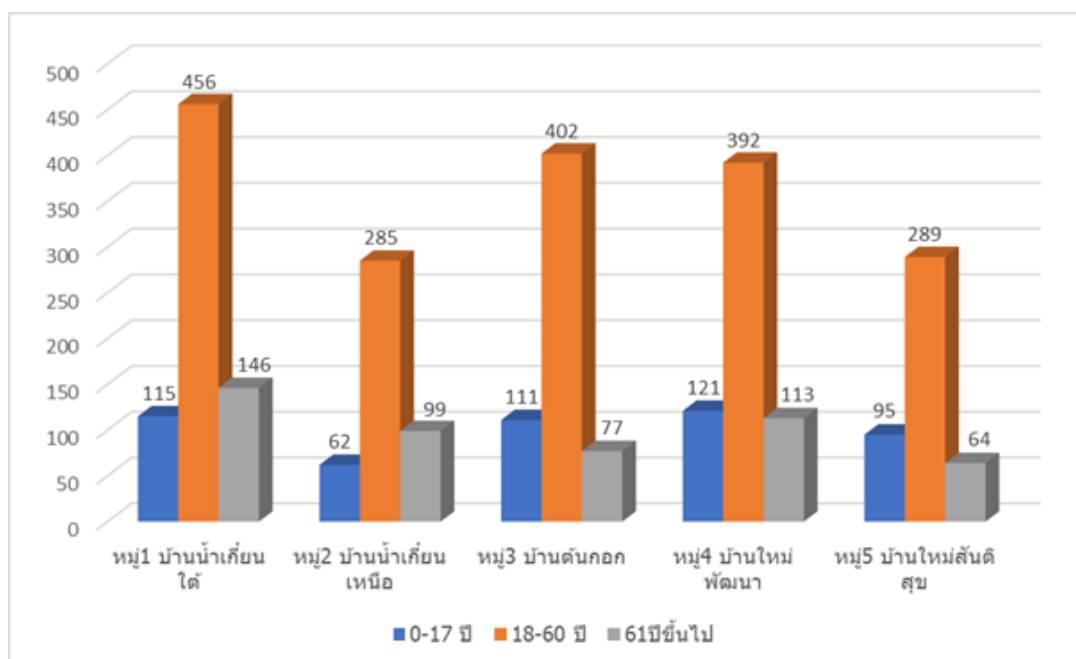
(ที่มา : แหล่งข้อมูล กรมการพัฒนชุมชน อำเภอภูเพียง ณ พ.ศ. ๖๑)

จำแนกประชากรทั้งหมด ภายในตำบลน้ำเกี๋น ตามช่วงอายุ สามารถจำแนกได้ตามตาราง ดังต่อไปนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากรที่มีช่วงอายุ (๐-๑๗ ปี)	ประชากรที่มีช่วงอายุ (๑๘-๖๐ ปี)	ประชากรที่มีช่วงอายุ (๖๐ ปีขึ้นไป)	รวมจำนวนประชากรทั้งหมด	ร้อยละจำนวนประชากรทั้งหมด
๑	บ้านน้ำเกี๋นใต้	๑๑๕	๔๕๖	๑๔๖	๗๑๗	๒๕.๓๖
๒	บ้านน้ำเกี๋นเหนือ	๖๒	๒๘๕	๙๙	๔๔๖	๑๕.๗๘
๓	บ้านต้นกอก	๑๑๑	๔๐๒	๗๗	๕๙๐	๒๐.๘๗
๔	บ้านใหม่พัฒนา	๑๒๑	๓๙๒	๑๑๓	๖๒๖	๒๒.๑๔
๕	บ้านใหม่สันติสุข	๙๕	๒๘๙	๖๔	๔๔๘	๑๕.๘๕
รวม		๕๐๔	๑,๘๒๔	๔๙๙	๒,๘๒๗	๑๐๐.๐๐

(ที่มา : แหล่งข้อมูล ฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอภูเพียง)

แผนภูมิ แสดงจำนวนประชากรของตำบลน้ำเกี๋ยน (แยกตามช่วงอายุ)



### สภาพทางสังคม

#### การศึกษา

#### ศึกษาอยู่ในระบบโรงเรียน

หมู่ที่	ชั้นก่อนประถมศึกษา	การศึกษาภาคบังคับ (ป.๑-ม.๓)	มัธยมศึกษาตอนปลาย	อนุปริญญา/เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
๑	๑๐	๔๙	๐	๐	๗๕	๐
๒	๑๐	๑๘	๑๑	๒	๘	๐
๓	๐	๔	๔	๓	๑	๒
๔	๒๐	๕๕	๒๕	๑	๘	๑
๕	๑๐	๗๑	๒๕	๙	๖	๐
รวม	๕๐	๑๙๗	๖๕	๑๕	๙๘	๓

#### จบการศึกษา และไม่ได้เรียนต่อ

หมู่ที่	ชั้นก่อนประถมศึกษา	การศึกษาภาคบังคับ (ป.๑-ม.๓)	มัธยมศึกษาตอนปลาย	อนุปริญญา/เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
๑	-	๕๐	๒๕	๑๕	๑๒	๐
๒	-	๒๕๐	๕๐	๒๐	๓๐	๑๒

หมู่ที่	ชั้นก่อน ประถมศึกษา	การศึกษา ภาคบังคับ (ป.๑-ม.๓)	มัธยมศึกษา ตอนปลาย	อนุปริญญา/ เทียบเท่า	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี
๓	-	๖	๗	๗	๐	๐
๔	-	๐	๓	๐	๑๐	๐
๕	-	๑๗๖	๑๙	๘	๒๐	๐
<b>รวม</b>	-	<b>๔๘๒</b>	<b>๑๐๔</b>	<b>๕๐</b>	<b>๓๒</b>	<b>๑๒</b>

### สาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน ๑ แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลน้ำเกียน ตั้งอยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ ๔
- อสม.ตำบลน้ำเกียน จำนวน ๖๘ คน
- สถานพยาบาลเอกชน จำนวน ๔ แห่ง

### อาชญากรรม ในตำบลน้ำเกียนไม่มีปัญหาอาชญากรรมที่รุนแรง

**ยาเสพติด** ปัญหายาเสพติดในตำบลน้ำเกียนยังพบว่ามีอยู่ แต่ทาง อบต.ได้มีการรณรงค์และจัดโครงการแก้ปัญหายาเสพติดทุกปี

### การสังคมสงเคราะห์

การให้การสงเคราะห์แก่ประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกียน นอกจากการจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื่อ ตามนโยบายของรัฐแล้ว ยังได้ดำเนินการอีกหลายประการ ดังนี้

- สงเคราะห์เงินช่วยเหลือค่าซ่อมแซมบ้านผู้ยากไร้ และด้อยโอกาสในสังคม
- แจกจ่ายเครื่องห่มกันหนาว เสื้อกันหนาว ผ้าห่มนวม ในช่วงฤดูหนาว
- ให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัยธรรมชาติ และภัยพิบัติต่างๆ โดยการแจกจ่ายข้าวสาร ถูยยังชีพ วัสดุต่างๆ ไม้ สังกะสี เพื่อการซ่อมแซมที่อยู่อาศัย หรือฟื้นฟู เยียวยา ฯลฯ

### ระบบบริการพื้นฐาน

#### การคมนาคมขนส่ง(ทางบก,ทางน้ำ,ทางราง ฯลฯ)

ตำบลน้ำเกียนมีถนนผ่านชุมชนหลายสาย เช่น ทางหลวงชนบทหมายเลข ๑๑๖๙ (ผ่านบริเวณหมู่ที่ ๔,๑,๒,๕) ทางหลวงชนบทหมายเลข ๒๐๒๒ (ผ่านหมู่ที่ ๓) เป็นถนนสายหลักที่เชื่อมโยงระหว่างตำบลและอำเภอ มีบ้านเรือนของประชาชนสร้างติดกับเขตทาง โดยส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้รถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ส่วนตัวในการสัญจร ส่วนการคมนาคมภายในตำบลจะมีถนนลาดยางและถนนคอนกรีตเชื่อมระหว่างหมู่บ้าน

### การไฟฟ้า

ในตำบลน้ำเกี๋ยนมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน แต่เนื่องจากในปัจจุบันนี้เกษตรกรได้พัฒนาการเกษตรในไร่นา และมีความสัมพันธ์กับไฟฟ้าในไร่นามากขึ้น แต่การพัฒนาด้านไฟฟ้ายังไม่ทั่วถึง จึงเป็นปัญหาการขาดแคลนการใช้ไฟฟ้าเพื่อการเกษตร

### การประปา

ในตำบลน้ำเกี๋ยนมีระบบประปาหมู่บ้าน ทั้ง ๕ หมู่บ้าน ประปาเข้าถึงทุกครัวเรือน แต่ยังคงขาดแคลนในเรื่องน้ำใช้เพื่อการเกษตร

### โทรศัพท์

ในตำบลน้ำเกี๋ยน ด้านโทรคมนาคม มีบริษัทผู้ประกอบการให้บริการ โครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีเสาส่งสัญญาณ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ในแหล่งชุมชนสามารถติดต่อสื่อสารมีสัญญาณโทรศัพท์ครบทุกชุมชน แต่ในพื้นที่ป่าบางส่วนยังไม่มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่

### ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

หน่วยไปรษณีย์ จำนวน ๑ แห่ง ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ ๔

### ระบบเศรษฐกิจ

#### การเกษตร

#### การประกอบอาชีพ

อาชีพราษฎรส่วนใหญ่มีอาชีพทางการเกษตร เช่น การทำไร่ ทำสวน พืชสวนส่วนใหญ่ได้แก่ ข้าวโพด ยางพารา ถั่วเหลือง ข้าว โดยเกษตรกรส่วนใหญ่จะมุ่งผลิตเพื่อจำหน่ายผลผลิตโดยตรง ไม่มุ่งเน้นในด้านการแปรรูปหรือแบบครบวงจร สรุปได้ ดังนี้

หมู่ที่	ทำนา	ทำไร่	ทำสวน			พืชเศรษฐกิจ
			ผัก	ผลไม้	ยาง	
๑	๘๐	๘๐	๐	๐	๓๐	๐
๒	๖๙	๘๐	๐	๐	๘๗	๑๐
๓	๘๐	๑๔๐	๒	๐	๑๔๐	๑๐
๔	๗๒	๗๒	๐	๑	๗๒	๐
๕	๖๐	๖๐	๐	๗	๗๖	๐

### การประมง

ในพื้นที่ตำบลน้ำเกี๋ยน ไม่มีการประกอบอาชีพด้านการประมง

### การปศุสัตว์

ในพื้นที่ตำบลน้ำเกี๋ยนมีการเลี้ยงสัตว์ ในครัวเรือน ได้แก่ โคเนื้อ สุกร เป็ด ไก่ ฯลฯ ในตำบลน้ำเกี๋ยนยังไม่มีมีการเลี้ยงในเชิงพาณิชย์

### การบริการ

การบริการ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกี๋ยน สามารถแยกได้ตามตาราง ดังนี้

ลำดับ ที่	ประเภท	จำนวน รวม	หมู่ที่/จำนวน				
			๑	๒	๓	๔	๕
๑	วัด/สำนักสงฆ์	๑	-	-	-	๑	-
๒	โบสถ์	๑	-	-	-	-	๑
๓	โรงเรียนประถมศึกษา	๑	-	๑	-	-	-
๔	โรงเรียนมัธยมศึกษา(ขยายโอกาส)	๑	-	๑	-	-	-
๕	โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชน	๑	-	-	-	๑	-
๖	ที่อ่านหนังสือพิมพ์หมู่บ้าน	๕	๑	๑	๑	๑	๑
๗	หอประชุมหมู่บ้าน	๕	๑	๑	๑	๑	๑
๘	สนามกีฬา/สนามเด็กเล่น	๒	-	๑	-	๑	-
๙	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๑	-	-	-	๑	-
๑๐	หอกระจายข่าว	๕	๑	๑	๑	๑	๑
๑๑	อินเตอร์เน็ตตำบล	๑	-	-	-	๑	-
๑๒	ตู้ไปรษณีย์	๑	-	-	-	๑	-
๑๓	โทรศัพท์สาธารณะ	-	-	-	-	-	-
๑๔	ศูนย์สาธารณสุขมูลฐาน	๕	๑	๑	๑	๑	๑
๑๕	คลินิก/ร้านขายยา	๓	๑	-	-	๑	๑
๑๖	ที่พักสายตรวจ/ป้อมตำรวจ	๑	-	-	-	๑	-
๑๗	ที่ทำการ อบต.น้ำเกี๋ยน	๑	-	-	-	๑	-
๑๘	ปั้มน้ำมัน/ปั้มหลอด	๙	๓	๒	๓	-	๑
๑๙	ร้านค้า/ขายของชำ	๑๔	๔	๓	๓	๒	๒
๒๐	ร้านค้าชุมชน/สหกรณ์	๕	๑	๑	๑	๑	๑
๒๑	ร้านซ่อมรถ	๔	๑	๑	๑	-	๑
๒๒	ร้านอาหาร	๑๑	๒	๓	๒	๒	๒
๒๓	ตลาดนัด/ตลาดสด	๑	-	๑	-	-	-
๒๔	โรงสี	๑๐	๒	๑	๑	๓	๓
๒๕	ร้านตัดผม	๔	-	๒	-	๑	๑
๒๖	วิสาหกิจชุมชน(ชีววิถี)	๑	-	-	-	๑	-

### การท่องเที่ยว

ตำบลน้ำเกี๋ยนมีสถานที่สำคัญ ประกอบด้วย

๑.แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติการอนุรักษ์ป่า อ่างเก็บน้ำตามแนวพระราชดำริ

๒.แหล่งท่องเที่ยวทางศาสนา ได้แก่ วัดโป่งคำ, พิพิธภัณฑสถาน

๓.แหล่งท่องเที่ยวและเรียนรู้ศึกษาดูงาน ได้แก่ กลุ่มชีววิถี

### อุตสาหกรรม

ตำบลน้ำเกีฮ่วนส่วนใหญ่จะเป็นการประกอบอาชีพอุตสาหกรรมในครัวเรือน ได้แก่ จักรสาน  
ทอผ้าพื้นเมือง เพาะเห็ด ตัดเย็บเสื้อผ้า ฯลฯ

### การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

#### การพาณิชย์

ศูนย์สาธิตการตลาด	จำนวน ๔ แห่ง
ปั้มน้ำมันและก๊าซ	จำนวน ๑ แห่ง
ปั้มหลด	จำนวน ๓ แห่ง
โรงสีขนาดเล็ก	จำนวน ๑๓ แห่ง
ร้านค้า	จำนวน ๒๑ แห่ง
ร้านตัดผม	จำนวน ๔ แห่ง
ตลาดสดและลานค้าชุมชน	จำนวน ๑ แห่ง

#### กลุ่มอาชีพ

๑.กลุ่มผลิตภัณฑซ์วิญญูธารา	๙.กลุ่มทำกล้วยฉาบบ้านบ้าน
๒.กลุ่มชาเมียง	๑๐.กลุ่มทำไม้กวาด หมูที่ ๒
๓.กลุ่มชีววิถีตำบลน้ำเกีฮ่วน	๑๑.กลุ่ม ๓ พี่น้องแฮนเมด
๔.กลุ่มทำข้าวแต่นส้มมาชีพ	๑๒.กลุ่มทอผ้า หมูที่ ๓
๕.กลุ่มข้าวแต่นป่าขันคำ	๑๓.กลุ่มแคบหมู
๖.กลุ่มจักสาน	๑๔.กลุ่มผ้ามัดย้อม หมูที่ ๕
๗.กลุ่มตุ๊กตาสมุนไพร	๑๕.กลุ่มทำตุ้มหู หมูที่ ๕
๘.กลุ่มทำดอกไม้จันทร์	๑๖.กลุ่มโฮมสเตย์

### แรงงาน

ประชาชนในตำบลน้ำเกีฮ่วน ส่วนใหญ่ ในช่วงอายุ ๑๕-๕๙ ปี ทั้งหมดจำนวน ๒,๑๒๓ คน  
ประกอบอาชีพ และมีรายได้ มีจำนวน ๖๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๒๘ ซึ่งรายได้จากการประกอบ  
อาชีพรับจ้างมีจำนวน ๑๒๕ ครัวเรือน และในช่วงอายุ ดังกล่าว ไม่ประกอบอาชีพ และไม่มีรายได้ มี  
จำนวน ๑๐๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๙๙

### ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

#### การนับถือศาสนา

ด้านศาสนา ประชากรส่วนใหญ่่นับถือศาสนาพุทธ โดยมีวัดเป็นศูนย์กลางชุมชน ตำบล  
น้ำเกีฮ่วนมีวัด ๑ แห่ง ได้แก่ วัดโป่งคำ มีคริสตจักร ๑ แห่ง คือคริสจักรกัณหาทิพย์

## ประเพณีและงานประจำปี

- ๑.งานประเพณีสงกรานต์
- ๒.งานประเพณีลอยกระทง (ยี่เป็ง)
- ๓.งานประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา

## ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่นได้เกิดขึ้นจากประสบการณ์ต่าง ๆ และการดำรงชีวิต หรือมาจากเพื่อนบ้าน เช่น

- การตีเหล็ก
- หมอพื้นบ้านและการใช้สมุนไพรรักษาโรค
- การอ่านและเขียนภาษาล้านนา
- การสู้วัว
- การเล่นเครื่องดนตรีพื้นบ้าน

ภาษาถิ่น ใช้ภาษาเหนือ (ภาษาเมือง) ในการสื่อสารเป็นส่วนใหญ่

## สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก จะได้จากกลุ่มอาชีพภายในตำบล ได้แก่

- |                             |                             |
|-----------------------------|-----------------------------|
| ๑.กลุ่มผลิตภัณฑ์ขัวญธารา    | ๙.กลุ่มทำกล้วยฉาบบ้านบ้าน   |
| ๒.กลุ่มชาเมี่ยง             | ๑๐.กลุ่มทำไม้กวาด หมูที่ ๒  |
| ๓.กลุ่มชีวิติตำบลดน้ำเกี๊ยน | ๑๑.กลุ่ม ๓ ฟีน้องแฮนเมด     |
| ๔.กลุ่มทำข้าวแต๋นส้มมาชีพ   | ๑๒.กลุ่มทอผ้า หมูที่ ๓      |
| ๕.กลุ่มข้าวแต๋นป่าขันคำ     | ๑๓.กลุ่มแคบหมู              |
| ๖.กลุ่มจักสาน               | ๑๔.กลุ่มผ้ามัดย้อม หมูที่ ๕ |
| ๗.กลุ่มตุ๊กตาสมุนไพร        | ๑๕.กลุ่มทำตุ้มหู หมูที่ ๕   |
| ๘.กลุ่มทำดอกไม้จันทน์       |                             |

## ทรัพยากรธรรมชาติ

### น้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ แหล่งน้ำที่สำคัญที่ประชาชนใช้ประโยชน์ในด้านการเกษตรและการอุปโภคบริโภค คือ ลำห้วยน้ำเกี๊ยน และลำห้วยสาขาต่างๆ เป็นจำนวนมาก

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น เช่น อ่างเก็บน้ำ คลองชลประทาน ฝาย บ่อน้ำตื้น สระน้ำขุดเอง บ่อบาดาลและประปาหมู่บ้าน เป็นต้น



**ป่าไม้**

ตำบลน้ำเกียนมีเนื้อที่ป่าไม้ ๒๔,๑๕๖.๖๙ ไร่ หรือร้อยละ ๔๔.๗๔ ของพื้นที่ตำบล โดยเป็นพื้นที่เขตป่าไม้ตามกฎหมายหรือเขตป่าสงวนแห่งชาติ

**ภูเขา**

ตำบลน้ำเกียนพื้นที่บางส่วนเป็นภูเขาสูง และสลับกับพื้นที่ราบ

**ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**

- ลำห้วยน้ำเกียน

**สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกียน**

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง
๑	นายยงยุทธ ดีคำวงศ์	ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
๒	นายกันหา ณะวงค์	รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
๓	ส.ต.อ.เสงี่ยม สายอุทธา	เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
๔	นายไชยรัตน์ ดีอินคำ	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
๕	นางสุภาพ ใจจันทร์	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
๖	นายสันต์ ศรสีดา	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
๗	นายสุชาติ ดีสุดหล้า	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
๘	นางชั้นทอง ดีพิชัย	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
๙	นายพัฒน์ คำนนี	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

**คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกียน**

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง
๑	นายมังกร ดีปินตา	นายกองค์การบริหารส่วนตำบล
๒	นายสมพงษ์ กันทะ	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
๓	นางเมฆขลา ดีปินตา	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
๔	นางธิดารัตน์ คำเฟื่องฟู	เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

**พนักงานส่วนตำบลน้ำเกียน**

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง
๑.	ส.ต.อ.เสงี่ยม สายอุทธา	ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
๒.	นางธัญชนก ศรีทองสุข	หัวหน้าสำนักปลัด
๓.	นางสุวลักษณ์ สนทิม	ผู้อำนวยการกองคลัง
๔.	นายอดิศร ศรีจันทร์ดี	ผู้อำนวยการกองช่าง
๕.	นายศาสตรา ลินันตา	ผู้อำนวยการกองการศึกษาฯ
๖.	นายโยธิน ดีปินตา	นักจัดการงานช่าง

๗.	นายพงษ์พันธ์ สารรัตน์	นักทรัพยากรบุคคล
๘.	นางเกศรา ดีสุยา	นักพัฒนาชุมชน
๙	นางอัญชลี ปันทา	นักวิชาการการเงินและบัญชี
๑๐	นายศรศักดิ์ รินทร์รัชต์	นักวิชาการพัสดุ
๑๑	นางอมรรัตน์ ดีปินตา	นักวิชาการจัดเก็บรายได้
๑๒	นางสาววราภรณ์ เกียนสืบ	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ
๑๓	นางสาวภัทรานิษฐ์ ฐนุสาร	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี
๑๔	นางสุภาพร ชินะวงศ์	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
๑๕	นายอนุรักษ์ คำเฟื่องฟู	คนงานทั่วไป
๑๖	นายโชติ ช่มแก้ว	นักการภารโรง
๑๗	นางจรรยา อุดอ้าย	ครู
๑๘	นางถนอมศรี ดีกล้า	ครู
๑๙	นางบังอร เกียนสืบ	ผู้ช่วยครูผู้ดูแลเด็ก
๒๐	นางจันทร์จิรา มหาวัตร	ผู้ช่วยครูผู้ดูแลเด็ก
๒๑	นางสอด นิ่มนวล	แม่บ้าน
๒๒	นายจิระวัฒน์ ฐนุสนธิ์	พนักงานขับรถยนต์
๒๓	นายณัฐพงษ์ กุลกัลชัย	คนงานทั่วไป

#### ประมาณการรายได้ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

- รายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเอง	๔๖๕,๐๐๐	บาท
- รายได้ที่ส่วนราชการต่างๆจัดเก็บให้	๑๓,๐๕๒,๐๐๐	บาท
- เงินอุดหนุนรัฐบาล	๑๐,๙๕๓,๐๐๐	บาท

รวมประมาณการรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกีฮัน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

จำนวน ๒๔,๔๗๐,๐๐๐ บาท

## บทที่ ๓ ระเบียบวิธีการประเมิน

การประเมิน ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกี๋ยน อำเภอกู่เพียง จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการ วิจัยสำรวจ (Survey Research) จึงได้กำหนดประเด็นและวิธีการประเมิน ดังนี้

๑. ประเด็นของการประเมิน
๒. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน
๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน
๔. การสร้างและการตรวจสอบเครื่องมือ
๕. การเก็บรวบรวมข้อมูล
๖. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

### ๑. ประเด็นของการประเมิน

การประเมินครั้งนี้เป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกี๋ยน อำเภอกู่เพียง จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ โดยกำหนดขอบเขตเนื้อหาการประเมินตัวชี้วัดตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นกรอบแนวทางในการประเมินคุณภาพการให้บริการ และได้ปรับปรุงให้มีความเหมาะสมภายใต้บริบทและพันธกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกี๋ยน อำเภอกู่เพียง จังหวัดน่าน ประกอบด้วยประเด็นหลักดังต่อไปนี้

๑. ด้านกระบวนการบริการ ประกอบด้วย ๔ งาน
  - ๑.๑ งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ
  - ๑.๒ งานด้านบริการข้อมูลข่าวสาร
  - ๑.๓ งานด้านสิ่งแวดล้อม(การกำจัดขยะ)
  - ๑.๔ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (ตลาดสดตำบลน้ำเกี๋ยน)
๒. ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการใน ๔ งาน โดยแต่ละงาน ประกอบด้วย
  - ๒.๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ
  - ๒.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านช่องทางการให้บริการ
  - ๒.๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
  - ๒.๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

### ๒. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกี๋ยน อำเภอกู่เพียง จังหวัดน่าน โดยตรง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๔๗๐ คน จำแนกตามงานที่ให้บริการ ดังนี้

- |   |              |
|---|--------------|
| ๑. งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ  | จำนวน ๘๑ คน  |
| ๒. งานด้านบริการข้อมูลข่าวสาร                                 | จำนวน ๑๕๖ คน |
| ๓. งานด้านสิ่งแวดล้อม(การกำจัดขยะ)                            | จำนวน ๑๖๒ คน |
| ๔. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (ตลาดสดตำบลน้ำเกี๋ยน) | จำนวน ๗๑ คน  |

### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามมีจำนวน ๑ ฉบับ โดยแบ่งเป็น ๓ ตอน ดังนี้  
ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Chdck List) โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ งานที่มาติดต่อขอรับบริการ ความถี่ในการเข้ารับบริการจำนวนครั้งต่อปี

ตอนที่ ๒ สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานการให้บริการแต่ละด้านเป็นแบบสอบถามปลายปิด มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี ๕ ระดับ คือ ความพึงพอใจมากที่สุด ความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจปานกลาง ความพึงพอใจน้อย และความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยมีการวัดระดับความพึงพอใจซึ่งข้อความจำแนกตามประเด็นคุณภาพการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่

๑. ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ช่องทางการให้บริการ
๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. สิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ ๓ สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของการให้บริการเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

### ๔. การสร้างและการตรวจสอบเครื่องมือ

ได้ดำเนินการทำการตรวจสอบหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยมีการกำหนดตัวแปร (Variables) ตัวชี้วัด (Indicators) ข้อคำถาม (Items) ซึ่งข้อคำถามที่เป็นการวัดความพึงพอใจและเป็นข้อคำถามประเภทมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) การเสนอผลการวิเคราะห์แสดงผลในรูปแบบของค่าสถิติได้แก่ ความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) ซึ่งนำเสนอในรูปแบบของสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)

การสร้างเครื่องมือ (แบบสอบถาม) ในการสำรวจครั้งนี้ คณะทำงานได้ศึกษาเพื่อพัฒนาเครื่องมือ โดยมีขั้นตอนดังนี้

๑. การสร้างแบบสอบถามต้นฉบับ โดยมีจุดประสงค์สำคัญเพื่อสร้างความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Validity) โดยมีหลักวิธีการดำเนินการดำเนินงาน ดังนี้

๑.๑ การศึกษาแนวคิดทฤษฎี การปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ/ผู้มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องและการศึกษาจากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๑.๒ การสร้างแนวประเด็นคำถาม โดยพิจารณาร่วมกันระหว่างคณะทำงานของ ศูนย์วิจัยพุทธศาสตร์น่าน วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญผู้มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้อง และศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๑.๓ การสร้างคำถาม (Items) มีการกำหนดตัวแปร (Variables) ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีตัวแปรโดยมีตัวชี้วัด (Indicators) ๔ ด้านที่สำคัญ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ข้อคำถามแต่ละข้อมีคำตอบคือ มีความพึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด

## ๒. การตรวจสอบและการพัฒนาแบบสอบถาม

๒.๑ สอบถามความคิดเห็นจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เกี่ยวกับความเหมาะสมข้อเสนอแนะเพิ่มเติม และทำการปรับปรุงแก้ไข โดยมีการคัดเลือกข้อคำถามที่ยึดหลักเกณฑ์สำคัญคือ เป็นข้อคำถามที่สะท้อนตัวชี้วัดในด้านนั้นอย่างครอบคลุม และเป็นข้อคำถามที่มีความเห็นพ้องในความเหมาะสมจากตัวแทนของแต่ละส่วนท้องถิ่น โดยมีการเพิ่มข้อคำถามเฉพาะสำหรับแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีการเพิ่มข้อคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไขงานบริการ

### ๒.๒ การสรุปผลข้อคำถาม และจัดทำแบบสอบถามฉบับใช้งาน

๓. การพัฒนาเครื่องมือวัดด้วยการทดสอบแบบสอบถาม (Try – Out) มีจุดประสงค์เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่ตัวอย่างจริง ๓๐ คน แล้วนำมาคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cranach) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นเท่ากับ ๐.๙๗๕

### ๔. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์สำหรับใช้งานต่อไป

## ๕. การเก็บรวบรวมข้อมูล

๑. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการเป็นรายบุคคล ณ จุดการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกีฮ่วน อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน โดยตรง จำนวน ๔๗๐ ชุด

๒. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมได้จากหนังสือ ตำรา เอกสาร สิ่งพิมพ์ เพื่อรวบรวมแนวคิด บทความทางวิชาการ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาคั้งนี้

## ๖. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูล และการประมวลผลด้วยโปรแกรมผลทางคอมพิวเตอร์ และใช้วิธีทางสถิติในการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยสถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percent)

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์โดยสถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percent) และค่าเฉลี่ย (Mean) การแปลความหมายกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

๑. การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยวิธีการหา

ความกว้างของอันตรภาคชั้นตามของ เบสท์ (Best, 1981 อ้างอิงใน ธานินทร์ ศิลป์จารุ, ๒๕๕๐) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
๔.๒๑ - ๕.๐๐	ประชาชนมีความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด
๓.๔๑ - ๔.๒๐	ประชาชนมีความพึงพอใจ ในระดับมาก
๒.๖๑ - ๓.๔๐	ประชาชนมีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง
๑.๘๑ - ๒.๖๐	ประชาชนมีความพึงพอใจ ในระดับน้อย
๑.๐๐ - ๑.๘๐	ประชาชนมีความพึงพอใจ ในระดับน้อยที่สุด

๒. การแปลความหมายของร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยการหาร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนจากร้อยละความพึงพอใจรวมทุกด้านตามแบบประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

$$\text{ร้อยละของระดับความพึงพอใจ} = \frac{\text{ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจรวมทุกด้าน} \times 100}{5}$$

เกณฑ์การแปลความหมายเป็นค่าคะแนน ดังนี้

ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	เกณฑ์ค่าคะแนน
มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป	๑๐
ไม่เกินร้อยละ ๙๕	๙
ไม่เกินร้อยละ ๙๐	๘
ไม่เกินร้อยละ ๘๕	๗
ไม่เกินร้อยละ ๘๐	๖
ไม่เกินร้อยละ ๗๕	๕
ไม่เกินร้อยละ ๗๐	๔
ไม่เกินร้อยละ ๖๕	๓
ไม่เกินร้อยละ ๖๐	๒
ไม่เกินร้อยละ ๕๕	๑
ไม่เกินร้อยละ ๕๐	๐

ตอนที่ ๓ ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของการให้บริการ วิเคราะห์โดยใช้การพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

## บทที่ ๔

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกีฮ้น อำเภอกู่เพียง จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ โดยมุ่งเน้นศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานการให้บริการในด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกีฮ้น อำเภอกู่เพียง จังหวัดน่าน ในประเด็นคุณภาพการให้บริการได้แก่ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น ๔๗๐ ชุด ผลวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ผลวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการ

๒.๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านไฟฟ้าสาธารณะ

๒.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านบริการข้อมูลข่าวสาร

๒.๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อม(การกำจัดขยะ)

๒.๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (ตลาดสดตำบลน้ำเกีฮ้น)

๒.๕ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

๓.๑ ข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ ๑ ผลวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ

ตารางที่ ๔.๑ แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ งานที่มาติดต่อ และ การขอรับบริการ โดยเฉลี่ยก็ครั้งต่อปี

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑.เพศ</b>		
หญิง	๑๙๐	๔๐.๔๓
ชาย	๒๘๐	๕๙.๕๗
<b>รวม</b>	<b>๔๗๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>๒.อายุ</b>		
๕๐ ปีขึ้นไป	๙๘	๒๐.๘๕
๔๐-๔๙ ปี	๑๗๕	๓๗.๒๓
๓๐-๓๙ ปี	๑๐๗	๒๒.๗๗
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๙๐	๑๙.๑๕
<b>รวม</b>	<b>๔๗๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>๓.ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๒๒๐	๔๖.๘๑
มัธยมศึกษาตอนต้น	๕๗	๑๒.๑๓
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๙๗	๒๐.๖๔
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	๖๐	๑๒.๗๗
ปริญญาตรี	๓๖	๗.๖๖
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๔๗๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>๔.อาชีพ</b>		
เกษตรกรรวม/ประมง	๓๐๖	๖๕.๑๑
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	๗๘	๑๖.๖๐
พนักงานบริษัท	๕๐	๑๐.๖๔
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๒	๒.๕๕
นักเรียน/นักศึกษา	๒๔	๕.๑๑
<b>รวม</b>	<b>๔๗๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>



ตารางที่ ๔.๑ แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ งานที่มาติดต่อ และ การขอรับบริการ โดยเฉลี่ยที่ครั้งต่อปี (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>๕.งานที่มาติดต่อ</b>		
งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ	๘๑	๑๗.๒๓
งานด้านบริการข้อมูลข่าวสาร	๑๕๖	๓๓.๑๙
งานด้านสิ่งแวดล้อม(การกำจัดขยะ)	๑๖๒	๓๕.๔๗
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (ตลาดสดตำบลน้ำเกี๋ยน)	๗๑	๑๕.๑๑
<b>รวม</b>	<b>๔๗๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>๖.การขอรับบริการ โดยเฉลี่ยที่ครั้งต่อปี</b>		
น้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี	๒๗๘	๕๙.๑๕
มากกว่า ๕ ครั้งต่อปี	๑๔๕	๓๐.๘๕
๓ - ๕ ครั้งต่อปี	๔๗	๑๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๔๗๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตารางที่ ๔.๑ แสดงให้เห็นว่าเพศชายเข้ารับบริการมากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๕๗ โดยมีอายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี ที่เข้ารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๒๓ มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๘๑ มีการประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงสูงสุด คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๑๑ และงานที่ผู้รับบริการติดต่อเข้ารับบริการมากที่สุด คืองานด้านสิ่งแวดล้อม (การกำจัดขยะ) คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๔๗ และความถี่ในการเข้ารับบริการ เฉลี่ยต่อปี พบว่า น้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๑๕

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้าน  
คุณภาพการให้บริการ

๒.๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านไฟฟ้าสาธารณะ

ตารางที่ ๔.๒ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ  
ของผู้รับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีการให้บริการเป็นระบบ และขั้นตอน มีความ คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓๕	๔๕	๑	๐	๐	๔.๔๒	๐.๕๒	มากที่สุด
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนการ ให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	๖๒	๑๘	๑	๐	๐	๔.๗๕	๐.๔๖	มากที่สุด
๓	มีระยะเวลาการให้บริการ รวดเร็วเหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน	๕๖	๒๕	๐	๐	๐	๔.๖๙	๐.๔๖	มากที่สุด
๔	มีการให้บริการเป็นไป ตามลำดับก่อน-หลังอย่าง ยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	๕๖	๒๓	๒	๐	๐	๔.๖๗	๐.๕๒	มากที่สุด
๕	การรับบริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวกรวดเร็ว	๖๓	๑๘	๐	๐	๐	๔.๗๘	๐.๔๒	มากที่สุด
๖	มีคำแนะนำ/เอกสาร/ เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจนและ เหมาะสม	๖๓	๑๗	๑	๐	๐	๔.๗๗	๐.๔๕	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม						๔.๖๘	๐.๔๗	มากที่สุด	

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ งานด้านไฟฟ้า  
สาธารณะ อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๘ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๔๗

ตารางที่ ๔.๓ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ  
ของผู้รับบริการด้านช่องทางการให้บริการ

ข้อที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ พอใจ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงาน หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ และเว็บไซต์	๕๕	๒๕	๑	๐	๐	๔.๖๗	๐.๕๐	มากที่สุด
๒	มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถาม เกี่ยวกับการรับบริการ เช่น แจกรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว	๖๙	๑๑	๑	๐	๐	๔.๘๔	๐.๔๐	มากที่สุด
๓	ในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ เว็บไซต์ มีความสะดวก คล่องตัว	๖๓	๑๖	๒	๐	๐	๔.๗๕	๐.๔๙	มากที่สุด
๔	เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์	๖๖	๑๒	๓	๐	๐	๔.๗๘	๐.๕๐	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม						๔.๗๖	๐.๔๗	มากที่สุด	

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการงานด้านไฟฟ้าสาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๗๖ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๔๗

ตารางที่ ๔.๔ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ  
ของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ พอใจ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีความรู้ ความสามารถใน งานที่ให้บริการเป็นอย่างดี	๖๒	๑๙	๐	๐	๐	๔.๗๗	๐.๔๓	มากที่สุด
๒	ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมี อัธยาศัยดี ให้คำแนะนำหรือ ช่วยตอบข้อซักถามได้เป็น อย่างดี	๗๒	๙	๐	๐	๐	๔.๘๙	๐.๓๒	มากที่สุด
๓	ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการ ให้บริการ	๖๙	๑๒	๐	๐	๐	๔.๘๕	๐.๓๖	มากที่สุด
๔	ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน - หลัง	๖๗	๑๔	๐	๐	๐	๔.๘๓	๐.๓๘	มากที่สุด
๕	มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการ ปฏิบัติหน้าที่	๗๑	๑๐	๐	๐	๐	๔.๘๘	๐.๓๓	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>						<b>๔.๘๔</b>	<b>๐.๓๖</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๘๔ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๓๖

ตารางที่ ๔.๕ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ  
ของผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ พอใจ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงานมี บรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และ สะดวกในการเดินทางมา รับบริการ	๕๕	๒๖	๐	๐	๐	๔.๖๘	๐.๔๗	มากที่สุด
๒	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เหมาะสม สะอาด และ เพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่ นั่งบริเวณรอรับบริการ น้ำ ดื่ม ห้องน้ำ	๗๐	๑๑	๐	๐	๐	๔.๘๖	๐.๓๔	มากที่สุด
๓	การจัดสถานที่และ อุปกรณ์/ป้าย ประชาสัมพันธ์/ป้ายบอก จุดบริการมีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๖๓	๑๗	๑	๐	๐	๔.๗๗	๐.๔๕	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม						๔.๗๗	๐.๔๒	มากที่สุด	

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก  
งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๗๗ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๔๒

๒.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านบริการข้อมูลข่าวสาร  
 ตารางที่ ๔.๖ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ  
 ของผู้รับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๘๓	๖๙	๔	๐	๐	๔.๕๑	๐.๕๕	มากที่สุด
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	๑๐๖	๔๗	๓	๐	๐	๔.๖๖	๐.๕๑	มากที่สุด
๓	มีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็ว เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	๙๐	๖๓	๓	๐	๐	๔.๕๖	๐.๕๔	มากที่สุด
๔	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาค เท่าเทียม	๑๐๑	๕๔	๑	๐	๐	๔.๖๔	๐.๕๙	มากที่สุด
๕	การรับบริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	๑๑๕	๓๗	๔	๐	๐	๔.๗๑	๐.๕๑	มากที่สุด
๖	มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจนและเหมาะสม	๙๙	๕๓	๔	๐	๐	๔.๖๑	๐.๕๔	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>						<b>๔.๖๑</b>	<b>๐.๕๒</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการงานด้านบริการข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๑ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๒

ตารางที่ ๔.๗ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ  
ของผู้รับบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ พอใจ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงาน หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ และเว็บบอร์ด	๑๐๕	๔๙	๒	๐	๐	๔.๖๖	๐.๕๐	มากที่สุด
๒	มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถาม เกี่ยวกับการรับบริการ เช่น แจงรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว	๑๒๗	๒๙	๐	๐	๐	๔.๘๑	๐.๓๙	มากที่สุด
๓	ในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ เว็บบอร์ด มีความสะดวกคล่องตัว	๑๒๔	๓๐	๒	๐	๐	๔.๗๘	๐.๔๔	มากที่สุด
๔	เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด	๑๑๘	๓๗	๑	๐	๐	๔.๗๕	๐.๔๕	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>						<b>๔.๗๕</b>	<b>๐.๔๕</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการงานด้านบริการข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๗๕ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๔๕

ตารางที่ ๔.๘ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ  
ของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีความรู้ ความสามารถ ในงานที่ให้บริการเป็น อย่างดี	๑๑๐	๔๖	๐	๐	๐	๔.๗๑	๐.๔๖	มากที่สุด
๒	ให้บริการด้วยความยิ้ม แย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีอัธยาศัยดี ให้ คำแนะนำหรือช่วยตอบ ข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๓๔	๒๑	๑	๐	๐	๔.๘๕	๐.๓๗	มากที่สุด
๓	ให้บริการด้วยความเอา ใจใส่ กระตือรือร้น มี ความเต็มใจและมีความ พร้อมในการให้บริการ	๑๒๖	๓๐	๐	๐	๐	๔.๘๑	๐.๔๐	มากที่สุด
๔	ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอ ภาค ตามลำดับก่อน - หลัง	๑๒๖	๒๙	๑	๐	๐	๔.๘๐	๐.๔๒	มากที่สุด
๕	มีความซื่อสัตย์สุจริต ใน การปฏิบัติหน้าที่	๑๑๖	๔๐	๐	๐	๐	๔.๗๔	๐.๔๔	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>						<b>๔.๗๘</b>	<b>๐.๔๒</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
งานด้านบริการข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๗๘ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๔๒



ตารางที่ ๔.๙ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ  
ของผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	สถานที่ตั้งของ หน่วยงานมี บรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกในการเดิน ทางมารับบริการ	๑๑๘	๓๗	๑	๐	๐	๔.๗๕	๐.๔๕	มากที่สุด
๒	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง บริเวณรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ	๑๒๑	๓๔	๑	๐	๐	๔.๗๗	๐.๔๔	มากที่สุด
๓	การจัดสถานที่และ อุปกรณ์/ป้าย ประชาสัมพันธ์/ป้าย บอกจุดบริการมีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	๑๑๕	๔๑	๐	๐	๐	๔.๗๔	๐.๔๔	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม						๔.๗๕	๐.๔๔	มากที่สุด	

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก  
งานด้านบริการข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๗๕ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๔๔

๒.๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อม(การกำจัดขยะ)  
 ตารางที่ ๔.๑๐ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ  
 ของผู้รับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๗๒	๙๐	๐	๐	๐	๔.๔๔	๐.๕๐	มากที่สุด
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	๑๑๙	๔๓	๐	๐	๐	๔.๗๓	๐.๔๔	มากที่สุด
๓	มีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็ว เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	๑๑๔	๔๘	๐	๐	๐	๔.๗๐	๐.๔๖	มากที่สุด
๔	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาค เท่าเทียม	๑๑๖	๔๖	๐	๐	๐	๔.๗๒	๐.๔๕	มากที่สุด
๕	การรับบริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	๑๑๘	๔๔	๐	๐	๐	๔.๗๓	๐.๔๕	มากที่สุด
๖	มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจนและเหมาะสม	๑๒๗	๓๕	๐	๐	๐	๔.๗๘	๐.๔๑	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>							<b>๔.๖๙</b>	<b>๐.๔๕</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อม(การกำจัดขยะ) อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๙ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๔๕

ตารางที่ ๔.๑๑ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงาน หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ และเว็บบอร์ด	๑๑๐	๕๒	๐	๐	๐	๔.๖๘	๐.๔๗	มากที่สุด
๒	มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถาม เกี่ยวกับการรับบริการ เช่น แจ็งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว	๑๓๖	๒๖	๐	๐	๐	๔.๘๔	๐.๓๗	มากที่สุด
๓	ในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ เว็บบอร์ด มีความสะดวก คล่องตัว	๑๒๗	๓๕	๐	๐	๐	๔.๗๘	๐.๔๑	มากที่สุด
๔	เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด	๑๓๒	๓๐	๐	๐	๐	๔.๘๑	๐.๖๖	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>						<b>๔.๗๘</b>	<b>๐.๔๘</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อม(การกำจัดขยะ) อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๗๘ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๔๘

ตารางที่ ๔.๑๒ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับความ พึงพอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีความรู้ ความสามารถ ในงานที่ให้บริการเป็น อย่างดี	๑๑๒	๕๐	๐	๐	๐	๔.๖๙	๐.๔๖	มากที่สุด
๒	ให้บริการด้วยความยิ้ม แย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีอัธยาศัยดี ให้ คำแนะนำหรือช่วยตอบ ข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๔๑	๒๑	๐	๐	๐	๔.๘๗	๐.๕๖	มากที่สุด
๓	ให้บริการด้วยความเอา ใจใส่ กระตือรือร้น มี ความเต็มใจและมีความ พร้อมในการให้บริการ	๑๓๒	๓๐	๐	๐	๐	๔.๘๑	๐.๕๘	มากที่สุด
๔	ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอ ภาค ตามลำดับก่อน – หลัง	๑๒๙	๓๓	๐	๐	๐	๔.๘๐	๐.๔๐	มากที่สุด
๕	มีความซื่อสัตย์สุจริต ใน การปฏิบัติหน้าที่	๑๓๖	๒๖	๐	๐	๐	๔.๘๔	๐.๖๒	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>							<b>๔.๘๐</b>	<b>๐.๕๓</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
งานด้านสิ่งแวดล้อม(การกำจัดขยะ) อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๘๐ และค่าส่วนเบี่ยงเบน  
มาตรฐาน ๐.๕๓

ตารางที่ ๔.๑๓ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ  
ของผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และ สะดวกในการเดินทางมา รับบริการ	๑๑๙	๔๓	๐	๐	๐	๔.๗๓	๐.๔๔	มากที่สุด
๒	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เหมาะสม สะอาด และ เพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งบริเวณรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ	๑๒๘	๓๔	๐	๐	๐	๔.๗๙	๐.๔๑	มากที่สุด
๓	การจัดสถานที่และ อุปกรณ์/ป้าย ประชาสัมพันธ์/ป้าย บอกจุดบริการมีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	๑๓๓	๒๙	๐	๐	๐	๔.๘๒	๐.๕๘	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม						๔.๗๘	๐.๔๘	มากที่สุด	

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก  
งานด้านสิ่งแวดล้อม(การกำจัดขยะ) อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๗๘ และค่าส่วนเบี่ยงเบน  
มาตรฐาน ๐.๔๘

**๒.๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาด  
ในที่สาธารณะ (ตลาดสดตำบลน้ำเกี๋ยน)**

ตารางที่ ๔.๑๔ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ  
ของผู้รับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ ที่	รายการประเมินความ พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ พอใจ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีการให้บริการเป็นระบบ และขั้นตอน มีความ คล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๒๓	๔๘	๐	๐	๐	๔.๓๒	๐.๔๗	มากที่สุด
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนการ ให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	๓๔	๒๒	๑๕	๐	๐	๔.๒๗	๐.๗๙	มากที่สุด
๓	มีระยะเวลาการให้บริการ รวดเร็วเหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน	๓๖	๒๙	๖	๐	๐	๔.๔๒	๐.๖๕	มากที่สุด
๔	มีการให้บริการเป็นไป ตามลำดับก่อน-หลังอย่าง ยุติธรรมเสมอภาคเท่า เทียม	๔๕	๒๐	๖	๐	๐	๔.๕๕	๐.๖๕	มากที่สุด
๕	การรับบริการแต่ละ ขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	๕๓	๑๘	๐	๐	๐	๔.๗๕	๐.๔๔	มากที่สุด
๖	มีคำแนะนำ/เอกสาร/ เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจนและ เหมาะสม	๕๒	๑๙	๐	๐	๐	๔.๗๓	๐.๔๕	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>						<b>๔.๕๑</b>	<b>๐.๕๗</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ  
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (ตลาดสดตำบลน้ำเกี๋ยน) อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม  
๔.๕๑ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๗

ตารางที่ ๔.๑๕ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงาน หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ และเว็บไซต์	๔๔	๒๗	๐	๐	๐	๔.๖๒	๐.๔๙	มากที่สุด
๒	มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถาม เกี่ยวกับการรับบริการ เช่น แจ็งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว	๖๓	๖	๒	๐	๐	๔.๘๖	๐.๔๒	มากที่สุด
๓	ในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ เว็บไซต์ มีความสะดวก คล่องตัว	๔๙	๑๘	๔	๐	๐	๔.๖๓	๐.๕๙	มากที่สุด
๔	เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์	๕๔	๑๗	๐	๐	๐	๔.๗๖	๐.๔๓	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>						<b>๔.๗๒</b>	<b>๐.๔๘</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (ตลาดสดตำบลน้ำเกี๋ยน) อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๗๒ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๔๘

ตารางที่ ๔.๑๖ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ พอใจ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี	๔๗	๒๐	๔	๐	๐	๔.๖๑	๐.๖๐	มากที่สุด
๒	ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีอัธยาศัยดี ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๕๘	๑๓	๐	๐	๐	๔.๘๒	๐.๓๙	มากที่สุด
๓	ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ	๕๖	๑๕	๐	๐	๐	๔.๗๙	๐.๔๑	มากที่สุด
๔	ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน - หลัง	๕๔	๑๗	๐	๐	๐	๔.๗๖	๐.๔๓	มากที่สุด
๕	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๖๑	๑๐	๐	๐	๐	๔.๘๖	๐.๓๕	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>							<b>๔.๗๗</b>	<b>๐.๔๔</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (ตลาดสดตำบลน้ำเกี๋ยน) อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๗๗ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๔๔



ตารางที่ ๔.๑๗ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	สถานที่ตั้งของ หน่วยงานมีบรรยากาศ ที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกใน การเดินทางมารับ บริการ	๔๘	๒๓	๐	๐	๐	๔.๖๘	๐.๔๗	มากที่สุด
๒	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง บริเวณรอรับบริการ น้ำ ดื่ม ห้องน้ำ	๖๐	๑๑	๐	๐	๐	๔.๘๕	๐.๓๖	มากที่สุด
๓	การจัดสถานที่และ อุปกรณ์/ป้าย ประชาสัมพันธ์/ป้าย บอกจุดบริการมีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	๕๐	๒๑	๐	๐	๐	๔.๗๐	๐.๔๖	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม						๔.๗๔	๐.๔๓	มากที่สุด	

จากตารางที่ ๔.๑๗ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (ตลาดสดตำบลน้ำเกี๋ยน) อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๗๔ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๔๓

ตารางที่ ๔.๑๘ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
๑	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๘	๐.๔๗	มากที่สุด
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๖	๐.๔๗	มากที่สุด
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๔	๐.๓๖	มากที่สุด
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๗	๐.๔๒	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>		<b>๔.๗๖</b>	<b>๐.๔๓</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔.๑๘ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านไฟฟ้าสาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๗๖ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๔๓

ตารางที่ ๔.๑๙ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านบริการข้อมูลข่าวสาร

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
๑	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๑	๐.๕๒	มากที่สุด
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๕	๐.๔๕	มากที่สุด
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๘	๐.๔๒	มากที่สุด
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๕	๐.๔๔	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>		<b>๔.๗๒</b>	<b>๐.๔๖</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔.๑๙ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านบริการข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๗๒ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๔๖

ตารางที่ ๔.๒๐ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านสิ่งแวดล้อม(การกำจัดขยะ)

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
๑	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๙	๐.๔๕	มากที่สุด
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๘	๐.๔๘	มากที่สุด
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๐	๐.๕๓	มากที่สุด
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๘	๐.๔๘	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		๔.๗๖	๐.๔๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๒๐ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่อ งานด้านสิ่งแวดล้อม(การกำจัดขยะ) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๗๖ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๔๙

ตารางที่ ๔.๒๑ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (ตลาดสดตำบลน้ำเกี๋ยน)

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
๑	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๑	๐.๕๗	มากที่สุด
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๒	๐.๔๘	มากที่สุด
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๗	๐.๕๔	มากที่สุด
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๔	๐.๕๓	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		๔.๖๙	๐.๕๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๒๑ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่อ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (ตลาดสดตำบลน้ำเกี๋ยน) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๙ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๕๘

ตารางที่ ๔.๒๒ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกีฮ้น อำเภอกู่เพียง จังหวัดน่าน

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑	งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ	๔.๗๖	๙๕.๒๐
๒	งานด้านบริการข้อมูลข่าวสาร	๔.๗๒	๙๔.๔๐
๓	งานด้านสิ่งแวดล้อม(การกำจัดขยะ)	๔.๗๖	๙๕.๒๐
๔	งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (ตลาดสดตำบลน้ำเกีฮ้น)	๔.๖๙	๙๓.๘๐
	<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>๔.๗๓</b>	<b>๙๔.๖๐</b>
		<b>คะแนนที่ได้</b>	<b>๙</b>

จากตารางที่ ๔.๒๒ พบว่า ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกีฮ้น อำเภอกู่เพียง จังหวัดน่าน เท่ากับร้อยละ ๙๔.๖๐ ค่าคะแนนที่ได้รับคือ ๙ คะแนน

### ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกีฮ้น อำเภอกู่เพียง จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการเพิ่มเติมสรุปได้ดังนี้

๓.๑ ข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการ คือ งานทุกด้านมีความสำคัญในการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกีฮ้น อำเภอกู่เพียง จังหวัดน่าน ให้บริการที่ดีประทับใจ ขอให้พนักงานเจ้าหน้าที่ตลอดถึงบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลได้รักษามาตรฐานในการให้บริการและคำนึงผลประโยชน์ที่ประชาชนพึงได้รับตามสิทธิและหน้าที่ต่อไป

## บทที่ ๕

### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกีฮ้น อำเภอกู่เพียง จังหวัดน่าน มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกีฮ้น อำเภอกู่เพียง จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกีฮ้น อำเภอกู่เพียง จังหวัดน่าน โดยตรง มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๔๗๐ คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการศึกษา คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### ๑.สรุปผลการศึกษา

##### ๑.๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายเข้ารับบริการมากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๕๗ โดยมีอายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี ที่เข้ารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๒๓ มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๘๑ มีการประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงสูงสุด คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๑๑ และงานที่ผู้รับบริการติดต่อเข้ารับบริการมากที่สุดคืองานด้านสิ่งแวดล้อม (การกำจัดขยะ) คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๔๗ และความถี่ในการเข้ารับบริการ เฉลี่ยต่อปี พบว่า น้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๑๕

##### ๑.๒ ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกีฮ้น อำเภอกู่เพียง จังหวัดน่าน เท่ากับร้อยละ ๙๔.๖๐ ค่าคะแนนที่ได้รับคือ ๙ คะแนน แยกพิจารณาเป็นรายงานบริการ ๔ งาน ได้ดังนี้

๒.๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านไฟฟ้าสาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๗๖ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๔๓

๒.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านบริการข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๗๒ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๔๖

๒.๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อม (การกำจัดขยะ) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๗๖ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๔๙

๒.๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านการรักษาความสะอาดในสาธารณะ (ตลาดสดตำบลน้ำเกีฮ้น) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๙ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๔๘

## ๒. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกีฮ่วน อำเภอกู่เพียง จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการเพิ่มเติมสรุปได้ดังนี้

ข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการ คือ งานทุกด้านมีความสำคัญในการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกีฮ่วน อำเภอกู่เพียง จังหวัดน่าน ให้บริการที่ดีประทับใจ ขอให้พนักงานเจ้าหน้าที่ตลอดถึงบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลได้รักษามาตรฐานในการให้บริการและคำนึงผลประโยชน์ที่ประชาชนพึงได้รับตามสิทธิและหน้าที่ต่อไป