



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

ของ

**องค์การบริหารส่วนตำบลมดแดง
อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี**

ประจำปีงบประมาณ 2565

ดำเนินการสำรวจและประเมิน

โดย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา



คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแดง อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปี พ.ศ. 2565 ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแดง อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ในภารกิจจำนวน 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านรายได้หรือภาษี และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ของท้องถิ่นให้ดีที่สุด และสอดคล้องกับความเป็นอยู่ของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างสูงสุดต่อไป

ศูนย์วิทยาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา รู้สึกเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่ได้รับความไว้วางใจจาก องค์การบริหารส่วนตำบลแดง อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ให้เป็นผู้ดำเนินการจัดทำโครงการสำรวจฯ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ศูนย์วิทยาศาสตร์

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

กันยายน 2565



บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแดง อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการรวม 4 งานบริการ คือ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านรายได้หรือภาษี และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ ข้อพิจารณาในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างการประเมินในครั้งนี้ ผู้ประเมินกำหนดแนวทางการคัดเลือกบุคคลที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการจากงานบริการทั้ง 4 งานข้างต้น ในปีงบประมาณ 2565 โดยกำหนดหลักเกณฑ์การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามภารกิจงานด้านบริการ ดังนั้นในการเลือกตัวอย่างจากประชากรที่จะทำการศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ตามภารกิจงานบริการ และใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบวิธีบังเอิญเจอ (Haphazard or Accidental Sampling) การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินได้เลือกใช้สูตรในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการคำนวณของโรสคอว์ (Roscoe, 1975 : 183) ในการกำหนดขนาดตัวอย่าง ผลการประเมินพบว่า

1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 96.00 อยู่ในระดับมากที่สุด

2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 96.20 อยู่ในระดับมากที่สุด

3) งานด้านรายได้หรือภาษี

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.60 อยู่ในระดับมากที่สุด

4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 98.20 อยู่ในระดับมากที่สุด



สรุปผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลแดง อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม 4 งานบริการ
พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 96.50, $\bar{X}$ = 4.83, S.D. = 0.36)

เมื่อพิจารณาในแต่ละภารกิจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุก
ภารกิจ โดยภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพ
ผู้สูงอายุ (ร้อยละ 98.20, $\bar{X}$ = 4.91, S.D. = 0.27) รองลงมา คือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณ
ภัย (ร้อยละ 96.20, $\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.35) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (ร้อยละ
96.00, $\bar{X}$ = 4.80, S.D. = 0.41) และงานด้านรายได้หรือภาษี (ร้อยละ 95.60, $\bar{X}$ = 4.78, S.D. = 0.39)
ตามลำดับ



กิตติกรรมประกาศ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมดแดง อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เพราะความร่วมมือจากบุคคลหลายฝ่าย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ

ทีมผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่กรุณาตรวจสอบความถูกต้องให้ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็นในการปรับปรุงเครื่องมือในงานวิจัย

ขอขอบคุณคณะผู้บริหาร คณะกรรมการ และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนผู้นำท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกท่านที่อำนวยความสะดวก และช่วยเหลือในการรวบรวมเอกสารทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการ ขอขอบคุณทีมคณาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา ทุกท่านที่ช่วยเหลือกันในการเก็บรวบรวมข้อมูล และรวบรวมแบบสอบถามภาคสนามกับชุมชน รวมทั้งบันทึกข้อมูลลงระบบคอมพิวเตอร์

ท้ายที่สุดขอขอบคุณประชาชนในเขตพื้นที่ ที่กรุณาได้สละเวลาให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องแก่ทีมผู้วิจัย ดังนั้นทีมผู้วิจัยจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้อง และประโยชน์ทางวิชาการ นำไปสู่การพัฒนา และปรับปรุงด้านการบริการให้ประชาชนในพื้นที่ ทั้งนี้ทีมผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้เอ่ยนามและไม่ได้เอ่ยนามในที่นี้ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้ ทีมผู้วิจัยขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างยิ่ง

ศูนย์วิทยาศาสตร์

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

กันยายน 2565



สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฅ
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์	2
ขอบเขต	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	11
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	21
ข้อมูลพื้นฐาน	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	41
กรอบแนวคิดการวิจัย	76
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากร	77
กลุ่มตัวอย่าง	77
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	78
การเก็บรวบรวมข้อมูล	81
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	81



สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	82
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	93
งานด้านรายได้หรือภาษี	103
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ	113
บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน	
สรุปผล	126
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจ	127
 บรรณานุกรม	130
ภาคผนวก	135
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	136
แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ ทั้ง 4 ด้าน	137
ผลสรุปค่า IOC แบบสอบถามความพึงพอใจ	154
ประมวลภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล	166
รายชื่อคณะผู้จัดทำ	168



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	83
4.2 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	84
4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวมรายด้าน	87
4.4 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	88
4.5 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	89
4.6 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	90
4.7 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	91
4.8 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	93
4.9 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	94
4.10 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานด้านป้องกันบรรเทาและสาธารณภัย ในภาพรวมรายด้าน	97
4.11 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	98
4.12 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	99
4.13 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	100
4.14 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	101
4.15 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี	103
4.16 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม งานด้านรายได้หรือภาษี	104
4.17 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวมรายด้าน	107



สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.18 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี	108
4.19 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี	108
4.20 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านรายได้หรือภาษี	110
4.21 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี	111
4.22 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	113
4.23 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม ของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	114
4.24 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ภาพรวมรายด้าน	117
4.25 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	118
4.26 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	119
4.27 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	120
4.28 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	121
4.29 ค่าเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแดง อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม จำแนกตามภารกิจ และการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบล	123
4.30 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแดง อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี	125



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
ภาพที่ 1 ตราสัญลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบลแดง	25
ภาพที่ 2 แผนที่ตามแผนพัฒนาท้องถิ่น	26
ภาพที่ 3 องค์การบริหารส่วนตำบลแดง	27
ภาพที่ 4 ภาพแสดงที่ตั้งตำบลแดง	28
ภาพที่ 5 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแดง	34
ภาพที่ 6 แผนภูมิข้อมูลสถิติอาชญากรรมในพื้นที่ตำบลแดง	35
ภาพที่ 7 แผนภูมิข้อมูลสถิติคดียาเสพติดในพื้นที่ตำบลแดง	35
ภาพที่ 8 สถิติจำนวนผู้รับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพในพื้นที่ตำบลแดง	36
ภาพที่ 9 กรอบแนวคิดในการสำรวจความพึงพอใจ	76



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) เป็นระบบการปกครองที่ยอมรับกันว่าเป็นรากแก้วของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ทั้งนี้เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เรียนรู้เรื่อง การปกครองระดับท้องถิ่น โดยการกระทำด้วยตนเองซึ่งจะอำนวยผลให้เกิดความชำนาญ และมีประสบการณ์ที่สามารถจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองในระดับชาติในอนาคตต่อไปได้เป็นอย่างดี ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของรัฐบาลในระบอบประชาธิปไตยที่จะต้องสนับสนุนให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของท้องถิ่นโดยถือว่าเป็นรากฐานที่ก่อให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตยในระดับชาติ กล่าวโดยสรุปว่าการปกครองส่วนท้องถิ่น มีความสำคัญ เนื่องจาก 1) การปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของประชาธิปไตย 2) การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล 3) การปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้ประชาชนรู้จักปกครองตนเอง 4) การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นได้ตรงตามเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ 5) การปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นแหล่งการสร้างผู้นำทางการเมืองในระดับชาติต่อไป และที่สำคัญ คือ 6) การปกครองส่วนท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นซึ่งได้จัดตั้งตามหลักการของการกระจายอำนาจ ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบอบประชาธิปไตยโดยมุ่งลดบทบาทของรัฐบาลส่วนกลางลงเหลือภารกิจเท่าที่ต้องทำเท่าที่จำเป็น และให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานชุมชนท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากยิ่งขึ้น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นจึงเป็นการจัดความสัมพันธ์โครงสร้างอำนาจหน้าที่ใหม่ระหว่างส่วนกลางกับท้องถิ่นให้สอดคล้องกับบริบทของสังคมที่เปลี่ยนแปลง คือ มีความหลากหลายของกลุ่มคน เชื้อชาติ ศาสนา อาชีพ การศึกษา เทคโนโลยี ความต้องการ และความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้น ทั้งมีลักษณะที่แตกต่างกัน ชัดแย้งกัน ในขณะที่รัฐก็มีขีดความสามารถทรัพยากรที่จำกัดในการตอบสนองปัญหา ความต้องการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์ และความต้องการของแต่ละท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลมดแดง อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งได้จัดตั้งขึ้นตามหลักการของการกระจายอำนาจ กล่าวคือเป็นหน่วยงานที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง ให้ประชาชนเรียนรู้กระบวนการตามระบอบประชาธิปไตย คือมีส่วนร่วมทั้งการเลือกผู้บริหารท้องถิ่น วางแผนพัฒนาโครงการ กิจกรรมต่าง ๆ ในพื้นที่ ดังนั้นเพื่อให้



ทราบว่าคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแดง อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล จึงมอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานการบริหารจัดการแบบมุ่งเน้นผลงาน (Performance Public Management) ตามนโยบายจากส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค รวมทั้งสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้การติดตามผลการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ประเมินจึงได้จัดทำการสำรวจงานบริการสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริงขึ้น 4 งานบริการ ประกอบด้วย 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านรายได้หรือภาษี และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับใช้ประกอบการวางแผนกลยุทธ์ในการบริหาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง ตลอดจนส่งเสริม ปรับปรุง แก้ไข ภารกิจต่าง ๆ ให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการประชาชนอย่างถูกต้อง เหมาะสม คุ่มค่า ซึ่งการสำรวจและประเมินในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแดง อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี อันจะนำไปสู่การจัดการองค์กรที่มีคุณภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแดง อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ในด้านต่าง ๆ 4 ด้านดังนี้
 - 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
 - 2) ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ
 - 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 4) ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ
2. เพื่อสำรวจปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่ผู้รับบริการประสบในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแดง อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี

ขอบเขต

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแดง อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ 2565 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ



ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ ตลอดจนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อปัญหาและอุปสรรครวมถึงข้อเสนอแนะและความต้องการของผู้รับบริการในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแมตแดง อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี โดยครอบคลุมงานบริการ 4 งาน ได้แก่

- 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชนที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลแมตแดง อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ในปีงบประมาณ 2565

ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างการสำรวจในครั้งนี้ ผู้ประเมินกำหนดแนวทางสำหรับการคัดเลือกบุคคลที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการจากงานทั้ง 4 งานข้างต้นในปีงบประมาณ 2565 โดยกำหนดหลักเกณฑ์การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามภารกิจงานด้านบริการ ดังนั้นในการเลือกตัวอย่างจากประชากรที่ทำการศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ตามภารกิจงานบริการและใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบวิธีบังเอิญเจอ (Haphazard or Accidental Sampling)

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจครั้งนี้ ผู้ประเมินได้เลือกใช้สูตรในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการคำนวณของโรสคอฟ (Roscoe, 1975 : 183) ในการกำหนดขนาดตัวอย่าง ซึ่งมีสูตรการคำนวณดังนี้

$$e = z \frac{s}{\sqrt{n}} \quad \text{หรือ} \quad n = \left(\frac{z \cdot s}{e} \right)^2$$

เมื่อ	e	แทน	ความคลาดเคลื่อนมากที่สุดที่ยอมรับได้
	Z	แทน	ความมั่นใจที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
			ถ้า Z = 0.05 มีค่าเท่ากับ 1.96
	S	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง



โดยกำหนดให้ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 และความคลาดเคลื่อนมากที่สุดที่ยอมรับได้เท่ากับ 5 ส่วน ของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นั่นคือ $e = 1/5 \cdot s$, $e = s/5$ และ $z = 1.96$ แทนค่าในสูตร

$$n = \left(\frac{1.96 \cdot s}{s/5} \right)^2$$
$$= (1.96 \cdot 5)^2$$

ดังนั้น จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเท่ากับ 96 หน่วยในแต่ละงาน แต่เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นจึงกำหนดขนาดตัวอย่างดังนี้

จำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกตามแต่ละงาน ดังนี้

- | | | |
|--|-------|--------|
| 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | จำนวน | 100 คน |
| 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | จำนวน | 400 คน |
| 3) งานด้านรายได้หรือภาษี | จำนวน | 100 คน |
| 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | | |
| ของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ | จำนวน | 400 คน |

โดยทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

3. ขอบเขตระยะเวลาและพื้นที่

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลา ปีงบประมาณ 2565 (ตุลาคม 2564 - กันยายน 2565) ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลมดแดง อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ได้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมดแดง อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี
2. สามารถนำข้อมูลมาปรับปรุง พัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมดแดง อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี



นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ หมายถึง ประชาชนมีความรู้สึกที่ดีต่อการเข้าไปขอรับบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในขั้นตอนความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำขั้นตอนในการให้บริการความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงตามลำดับก่อน-หลัง ความเสมอภาคเท่าเทียมกันความสะดวกของขั้นตอนที่ได้รับจากการบริการระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงกับความต้องการ

3. ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการให้บริการหน้าที่ที่ให้บริการ ความรู้ความเชี่ยวชาญ ความใส่ใจ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความซื่อสัตย์ความรับผิดชอบ ความสุภาพ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา การสื่อสาร และการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ

4. ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยสำหรับผู้รับบริการ ความสะอาดของสถานที่ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการบริการ คุณภาพ และความทันสมัยของอุปกรณ์ การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือเอกสารให้ความรู้ มีความพร้อมของยานพาหนะแบบฟอร์มการขอรับบริการต่างๆ มีความเหมาะสม และความกว้างขวางของสถานที่ให้บริการ

5. ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจในวิธีการให้บริการประชาชน การบริการประชาชน ช่องทางเลือกในการติดต่อประสานงาน เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ ไปรษณีย์ การติดต่อประสานงาน ณ ที่ทำการ/สำนักงาน การบริการเชิงรุก การบริการเคลื่อนที่ การบริการผ่านธนาคาร วิธีการติดต่อสื่อสารกับประชาชน การติดต่อสื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแดง อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี” ครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรม และศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาซึ่งเนื้อหา ประกอบด้วยสาระสำคัญดังต่อไปนี้

- 2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.4 ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลแดง
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นลักษณะนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ แต่สามารถสังเกตได้จากการกระทำหรือแสดงออก “พึง” หมายถึง “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ เป็นความรู้สึกดีเมื่อได้รับการกระทำที่สำเร็จตามเป้าหมาย และความต้องการ ความพึงพอใจเป็นเรื่องส่วนบุคคล โดยทั่วไปตรงกับคำใน ภาษาอังกฤษ “Satisfaction” ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ ไว้หลายลักษณะ สรุปได้ดังนี้

อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรود (2554) ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ก็จะทำให้เกิดความพอใจ ชอบใจ เกิดเป็นทัศนคติด้านบวก ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบที่แสดง



ให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบาย เชิงเหตุผลเสมอไป ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

ชัยวัฒน์ เทพสาร (2544) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติ ซึ่งเป็นผลรวมของ ความรู้ ความเข้าใจ อารมณ์ และพฤติกรรมที่บุคคลได้รับการแสดงออกมาในเชิงของการประเมินค่าต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในลักษณะที่เป็นเชิงบวกว่ามีความสุขหรือไม่มีความเครียด เมื่อได้รับสิ่งที่ตรงกับความต้องการ ตรงตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจของตน

พิน คงพล (2529) Good (1973) และ Wolman (1973) ได้ให้ความหมาย คล้ายคลึงกัน กล่าวคือความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคล ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ ซึ่งจะก่อให้เกิดบุคคลมีทัศนคติที่ดีต่อกิจการนั้นและรู้สึกเป็นสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติที่เป็นนามธรรมเกี่ยวกับความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจ เป็นผลให้เกิดความพึงพอใจ

2.1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีความต้องการของ Abraham Maslow (1970) Maslow เป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นสมมติฐานอยู่ 3 ประการ คือ

- 1) มนุษย์มีความต้องการและความต้องการนี้จะมียุ่เสมอไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทน ซึ่งจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด
- 2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป
- 3) ความต้องการของมนุษย์เป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที



นอกจากนี้ Maslow ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ชั้น ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อนและความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพล ต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองในด้านนี้ โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัย เพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน และสถานะทางสังคม

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็มีความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกว่ามันเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

ขั้นที่ 4 ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร



ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or Self-Realization) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากประสบความสำเร็จในชีวิตตาม ความนึกคิด หรือความคาดหวังทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่อยากได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่ง

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าทฤษฎีของ Maslow แสดงให้เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการ 5 ประการ เมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่าง ๆ ขึ้นอีกตามความต้องการทั้ง 5 ขั้นตามลำดับ

2.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2535) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีดังนี้

1) สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2) การส่งเสริมแนะนำ การบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับ บริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจให้มีความต้องการตามมาได้

3) ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญ ต้องการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการต่อผู้รับบริการที่ต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4) สภาพแวดล้อมของการบริการ และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งมักขึ้นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการ



ออกแบบอาคารสถานที่การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วนสัดส่วน ตลอดจนออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ

5) กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น

จากปัจจัยดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น จึงสรุปได้ว่าความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยสภาพแวดล้อม และสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปแปรผันตามความคาดหวังของบุคคลในแต่ละคน สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันที

2.1.4 วิธีการวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจโดยเกณฑ์ของลิเคิร์ท (1967) กำหนดระดับความพึงพอใจ ออกเป็น 5 ระดับ คือ

5	หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
4	หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
3	หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
2	หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
1	หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามตามแนวลีเคิร์ท

1. ตั้งจุดมุ่งหมายของการศึกษาว่าต้องการศึกษาความพึงพอใจของใครมีต่อสิ่งใด
2. ให้ความหมายของความพึงพอใจที่จะศึกษานั้นอย่างแจ่มชัด
3. สร้างข้อความให้ครอบคลุมคุณลักษณะที่สำคัญๆ ของสิ่งที่จะศึกษาให้

ครบถ้วนทุกแง่มุม ต้องมีทั้งข้อความที่เป็นทั้งทางบวกและทางลบ



4. ตรวจสอบข้อความที่สร้างขึ้น โดยตนเองและผู้ที่มีความรู้ (ผู้เชี่ยวชาญ) ควบถ้วนของคุณลักษณะที่ศึกษาและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ในการพิจารณาข้อความนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญระบุว่า ข้อความนั้นมีลักษณะเป็นข้อความทางบวก ข้อความทางลบ หรือมีลักษณะกลางๆ

5. ทำการทดลองก่อนนำไปใช้จริง เพื่อหาความเที่ยงตรง ค่าอาจจำแนก และความเชื่อมั่นของมาตราวัดทัศนคติ

6. กำหนดการให้คะแนน โดยให้มีหลักเกณฑ์ดังนี้ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00

ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 มีความพึงพอใจในระดับ มาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 มีความพึงพอใจในระดับ น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 มีความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

2.2.1 ความหมายของการบริการ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ ดังนี้

สมชาติ กิจจรรง (2543) การบริการ หมายถึงกิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่ บุคคลในฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้น ๆ ถูกเสนอไป พร้อมกับสินค้าแต่ไม่สามารถจับต้องได้ซึ่งสามารถทำให้เกิดความประทับใจหรือความพอใจกับผู้รับได้

Philip Kotler (1997) กล่าวว่า “การบริการหมายถึงกิจกรรมหรือการปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใดทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจไม่รวมหรือรวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้”

สมิต สัจฉกร (2550) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ว่าการบริการ คือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการในการให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่มาติดต่อได้รับความช่วยเหลือ



โดยสรุปการบริการ คือ กระบวนการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือกิจกรรมที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลได้จัดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของผู้รับบริการและได้รับความสะดวกสบาย มีความพึงพอใจ เกิดความประทับใจในเวลาเดียวกัน

2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ (2542) กล่าวว่า การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า การบริการเป็นกระบวนการปฏิบัติเพื่อผู้อื่น ผู้ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำงานเพื่อผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากคำใน ภาษาอังกฤษคำว่า Service ได้มีนักบริหารหลายๆ ท่านได้ให้ความหมายโดยแยกเป็นตัวอักษรแล้วมีความหมายดังนี้

S = Service Concept คือ แนวคิดรวบยอดในการบริการและการสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) ให้ลูกค้าผู้มาติดต่อ หรือมาขอใช้บริการและรับบริการ

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้น หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความ กระตือรือร้นพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

R = Readiness Rapidness คือ ความพร้อมและความรวดเร็ว หมายถึง มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา และความรวดเร็วฉับพลัน ทันใจ และทันเวลา

V = Values คือ ความมีคุณค่า หมายถึง การทำทุกวิถีทางให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจ ตลอดทั้งได้คุณค่าไปจากการบริการ

I = Interesting, Impression คือ ความสนใจและความประทับใจ หมายถึง การให้ความสนใจอย่างจริงใจต่อลูกค้า และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับ

C = Cleanliness, Correctives, Courtesy คือ ความสะอาด ความถูกต้องและมีไมตรีจิต สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนประกอบของการขยายสถานที่ต้อนรับลูกค้า ควรมีความสะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในเรื่องความถูกต้องและมีไมตรีจิตต่อลูกค้า ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส

E = Endurances คือ ความอดกลั้น และการรู้จักควบคุมอารมณ์

S = Sincerity คือ ความจริงใจและการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส



ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) ได้เสนอ แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการที่ดีไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างดีเลิศ สร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า เอาใจใส่ ในการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว ช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ และไม่เอาเปรียบลูกค้า
2. ให้บริการอย่างถูกต้อง ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ
3. สร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้า โดยการบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจและมุ่งหวังให้ลูกค้ามีความสุขจากการได้รับบริการ
4. มีจุดติดต่อเพียง 1 จุดในการใช้บริการ หรือใช้พนักงาน 1 คนต่อการบริการในแต่ละเรื่องและหากมีพนักงานคนใดไม่อยู่ควรมีพนักงานคนอื่นเข้ามารับผิดชอบการส่งต่องานเพื่อไม่ให้การบริการสะดุด
5. ติดต่อได้ทุกวันและทุกเวลาองค์กรแห่งการบริการจะต้องมีช่องทางให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา เช่น ทางอีเมล ทางโทรศัพท์ ทางกล่องรับความคิดเห็น เป็นต้น
6. ติดต่อเจ้าหน้าที่หรือพนักงานเหมือนติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการลูกค้า โดยทั่วไป มักรู้สึกว่าการได้ติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการจะทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วกว่าติดต่อกับเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน ดังนั้นหัวหน้าหรือผู้จัดการจึงควรมอบหมายอำนาจการตัดสินใจให้กับเจ้าหน้าที่หรือพนักงานที่รับผิดชอบฝ่ายต่าง ๆ ให้สามารถบริการได้อย่างไม่ติดขัด
7. มีการสื่อสารให้ข้อมูลลูกค้าอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อให้ลูกค้าได้รับรู้ว่า เราไม่ทอดทิ้ง
8. มีนวัตกรรมออกมาให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างความแปลกใหม่ในการให้บริการ
9. บรรยากาศของความสนุกสนาน
10. มีการปรับปรุงให้บริการอย่างต่อเนื่องและปลูกจิตสำนึกด้านการให้บริการอย่างแท้จริง เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ

2.2.3 เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนและมีองค์ประกอบหรือปัจจัยหลายอย่างที่เกี่ยวข้อง อันส่งผลให้การมองคุณภาพจำเป็นต้องทำการมองจากหลายด้าน โดยกรอนรูส (Gronroos, 1984 อ้าง



ถึงในชัชวาลย์ ทัดศิวัช, 2552) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

1) การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

2) ทศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

3) การเข้าพบได้อย่างง่ายและความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

4) ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

5) การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ทันท่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

นอกจากนี้ สตีฟ และคูก (Steve and Cook, 1995 : 53 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิวัช, 2552) ยังชี้ให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ 9 ประการดังต่อไปนี้

- 1) การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้รับบริการ
- 2) ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
- 3) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ



- 4) การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน
- 5) ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ
- 6) คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ
- 7) ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ
- 8) ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
- 9) ความรวดเร็วในการให้บริการ

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมของการพิจารณา แต่กระนั้นเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้บริหารขององค์การพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์การที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้ได้ อย่างเด่นชัด

2.2.4 การวัดคุณภาพการให้บริการ

การวัดคุณภาพของบริการ จะพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ประการหลัก เป็นสำคัญ ได้แก่ ความคาดหวังของผู้บริการ ภาวะความเป็นผู้นำ การปรับปรุงขั้นตอน และการจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญและถ้าสามารถทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริงจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการ และนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการเป็นลำดับ โดยตัวแปรหลัก 5 ตัวแปร ที่ซีแธมล์ พาราสุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทตติวิช, 2552) ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้วัดคุณภาพการให้บริการและได้ให้ความหมายของมิติหรือมุมมองของคุณภาพการให้บริการไว้ มีดังนี้

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการดูแลห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น



มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิม ในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) พร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

2.2.5 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

1) ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ เป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการที่เขาจะได้รับเมื่อเขาไปใช้บริการ หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จะแสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการมีน้อย หากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แสดงว่า มีคุณภาพในการให้บริการ และผู้รับบริการมีความประทับใจ ย่อมแสดงว่าการให้บริการนั้นมีคุณภาพสูงหรือมีคุณภาพในการให้บริการสูง โดยซีแทมล์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทตศิวัช, 2552) ได้กำหนดปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความคาดหวังของผู้รับบริการไว้ 4 ประการด้วยกัน ดังนี้

(1) การบอกแบบปากต่อปาก การคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าที่รับทราบจากคำแนะนำของเพื่อน หรือญาติสนิทที่เคยไปรับบริการในสถานที่แห่งนั้นมาก่อน และพบว่ามีการให้บริการเป็นอย่างดี อันทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังที่จะได้รับบริการเช่นนั้น



(2) ความต้องการส่วนบุคคลอาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคลอยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้

(3) ประสบการณ์ในอดีต ความคาดหวังอันเกิดจากประสบการณ์ในอดีตมีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับและมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ

(4) การโฆษณาประชาสัมพันธ์ เป็นความคาดหวังที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้รับบริการซึ่งเป็นทั้งการสื่อสารทางตรงและการสื่อสารทางอ้อม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ เช่น การให้บริการด้วยความจริงใจ ตรงต่อเวลา เป็นต้น

นอกจากนี้ เทนเนอร์และเดอโตโร (Tenner and Detoro, 1992 : 68 - 69 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทตศิวัช, 2552) ได้เสนอถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการรับบริการของผู้รับบริการไว้เช่นกัน ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ผู้รับบริการ มีความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตนได้รับการตอบสนองหรือบรรลุผลอย่างครบถ้วน และมีแนวโน้มที่จะยอมรับการให้บริการนั้นโดยทำการเปรียบเทียบกับประสบการณ์จริงที่เคยได้รับ ก่อนที่จะชำระค่าบริการเสมอ ซึ่งผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับการที่ตอบสนองต่อความต้องการของเขา ดังนั้น ในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการ จึงจะต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายความคาดหวังของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้องโดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบด้วย

- (1) ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ
- (2) ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ
- (3) ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ
- (4) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

2) การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ

ในเชิงทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม การรับรู้ หมายถึง สามารถอธิบายได้อย่างสั้นๆ คือ วิธีการที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบ ๆ ตัวของบุคคล ฉะนั้นบุคคล 2 คนอาจมีความคิดต่อตัวกระตุ้นอย่างเดียวกันภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน แต่บุคคลทั้ง 2 อาจมีวิธีการยอมรับถึงตัวกระตุ้น (recognize) การ



เลือกสรร (select) การประมวล (organize) และการตีความ (interpret) เกี่ยวกับตัวกระตุ้ดงกล่าว ไม่เหมือนกัน อย่่างไรก็ตาม ยังขึ้นกับพื้นฐานของกระบวนการของบุคคลแต่ละคนเกี่ยวกับความ ต้องการ ค่านิยม การคาดหวัง และปัจจัยอื่น ๆ ทั้งนี้ มิติของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ (the definition and dimensions of perceived service quality) ประกอบไปด้วย

- (1) เวลา หมายถึงเวลาของการตัดสินใจว่าจะใช้บริการเมื่อใดหรือในช่วงใด
- (2) เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการนั้นเป็นการตัดสินใจที่ผู้ให้บริการ เปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่ได้ลงไป
- (3) การบริการ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่าง ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จึงต้องมีการประเมินหรือการวัดคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการ
- (4) เนื้อหา โดยคุณภาพการให้บริการครอบคลุมถึงความรู้ ความรู้สึกละ แนวโน้มของพฤติกรรม ของผู้รับบริการ
- (5) บริบท ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบริการหรือปัจจัยสถานการณ์
- (6) การรวม โดยที่พฤติกรรมการใช้บริการนั้น จะได้รับการพิจารณาว่าเป็นเรื่อง ของการทำธุรกิจ หรือความต้องการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

3) ประสพการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ

ประสพการณ์ในอดีตที่เกี่ยวกับการรับบริการในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มี อิทธิพลหรือส่งผลหรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวัง ต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการ

นอกจากนั้น กุลธน ธนาพงศธร (2548) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการ ประกอบด้วย

- (1) หลักความสอดคล้องและความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือ ทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเฉพาะ มิฉะนั้นจะไม่คุ้มกับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย
- (2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่าง ต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ปฏิบัติงาน



(3) หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นชัดเจน

(4) หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการ จะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่ได้รับ

(5) หลักความสะดวก หรือการบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องมียุทธศาสตร์ปฏิบัติได้ง่าย และสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

นอกจากนี้ ชีววรรณ รุ่งเรือง (2552) ได้กล่าวถึง การมีหัวใจบริการไว้ดังนี้

หัวใจบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใสให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ การที่บุคคลมีหัวใจบริการจะช่วยให้เกิดผลดีต่อคนอื่น ต่อตนเองและต่องานที่ทำ โดยองค์ประกอบที่สำคัญของการมีหัวใจบริการ ประกอบด้วย

(1) การจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักผ่อน

(2) การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าต่างบานแรกของหัวใจในการให้บริการคือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ “เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้เกิดความประทับใจต่อผู้รับบริการกลับไป” ความรู้สึกนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือว่าเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ผลความสำเร็จขององค์กร อย่าลืมนะว่า “การยิ้ม คือการเปิดหัวใจบริการที่ดี”

(3) ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ ด้วยการเริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อด้วยการชักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร เมื่อรับงานแล้วต้องทำให้สำเร็จโดยเร็วและเกิดความสะดวก เมื่อผู้ติดต่อมาที่เดียวหรือแห่งเดียวสามารถประสานได้ทุกจุด



ความรวดเร็วและความเต็มใจถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ ถ้าหากไม่สามารถทำได้รวดเร็ว ด้วยข้อระเบียบ หรือขั้นตอนใดก็ตาม ก็ต้องชี้แจงด้วยถ้อยคำ หรือภาษาที่แสดงถึงความกังวล ความตั้งใจจะช่วยเหลือจริง ๆ แต่ไม่สามารถทำได้เพราะมีข้อขัดข้องหรือความจำเป็นตามระเบียบ

(4) การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับหรือการรับโทรศัพท์ ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไปไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือการโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อน แล้วแสดงออกทางวาจา

(5) การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นี่ถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังที่จะได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เรียบง่ายด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทรติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่

(6) การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยี หมายถึง เครื่องมือ และเทคนิควิธีการให้บริการ เช่น การติดประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรทราบเพื่อช่วยให้บริการ คือ การสร้างน้ำใจให้บริการให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่ทำหน้าที่โดยตรงแต่เป็นเรื่องของทุกคนต้องช่วยกันทำหน้าที่ให้บริการ นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยี เช่น Website ต่าง ๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูลข่าวสารจะช่วยเสริมให้บริการเป็นไปด้วยดี

(7) การติดตามประเมินผล และมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ การบริการควรมีการติดตามและประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็น และผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข ส่วนมาตรการประกันคุณภาพ คือ การกำหนดมาตรฐานการให้บริการว่าจะปรับปรุงการให้บริการอย่างไร เช่น งานจะเสร็จภายใน 3 ชั่วโมง หรือภายใน 1 วัน เป็นต้น ดังนั้นผู้ที่ทำงานด้านบริการได้ดี ต้องมีหัวใจการให้บริการ เพราะทำให้ผู้อื่นมีความสุขและตนเองก็เกิดสุขด้วยทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของอาชีพของท่าน รวมถึงองค์กร ภาพลักษณ์รวมของหน่วยงาน



2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

2.3.1 ความหมายการปกครองส่วนท้องถิ่น

นักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้หลายท่าน ดังนี้

อุทัย หิรัญโต (2543) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัด ความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม และปราศจากการควบคุมของรัฐ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

โกวิท พวงงาม (2550) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึงการบริหารงานในแต่ละท้องถิ่น มีผู้แทนที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้รับผิดชอบต่อการบริหารงานอย่างอิสระ รวมทั้งอำนาจในการบริหารการเงินและการคลังภายในกรอบที่กฎหมายบัญญัติ

ชาญวุฒิ สืบบุญมา (2551) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้น และให้อำนาจการปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

จากที่ได้กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าการปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองส่วนหนึ่งของประเทศ ซึ่งมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามสมควร อำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่จะต้องไม่มากจนมีผลกระทบกระเทือนต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐ เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมิใช่ชุมชนที่มีอำนาจอธิปไตย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และมีองค์กรที่จำเป็น (Necessary Organization) เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.3.2 วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นมีดังนี้

1) ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดเจนว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัด ภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่าง ๆ



อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ก็สามารถมีรายได้มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอ ที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบานี้เป็นการแบ่งเบาทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2) เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการประชาชนในแต่ละท้องถิ่น ย่อมมีความแตกต่างกันการรอรับการบริการจากรัฐบาลเพียงแห่งเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่น เป็นผู้บริหารเท่านั้นจึงสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3) เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงจำเป็นโดยให้อำนาจ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่น เพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมากและแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณ จากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4) เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ ประชาชนจากการที่การปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้แก่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองไม่ว่าจะเป็น การสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วย การปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการ ปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้อย่างดี

จากที่ได้กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล สนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เพื่อความประหยัด และเพื่อให้หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน



2.3.3 องค์ประกอบการปกครองส่วนท้องถิ่น

อุทัย หิรัญโต (2543) กล่าวว่า ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบ 9 ประการ ดังนี้

1) สถานะตามกฎหมาย (legal Status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2) พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วย การปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำคัญในการปกครองตนเองของประชาชนจึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่น ออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก และขนาดใหญ่สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติโดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหาร รายได้ และบุคลากร เป็นต้น

3) การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากนักน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับ นโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4) องค์การนิติบุคคล จัดตั้งโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขต การปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5) การเลือกตั้งสมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน โดยเลือก ผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง



6) อีสรในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของ กฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7) งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้ อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8) การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นและยังคงอยู่ในการกำกับ ดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์ และมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยรวม โดยการมีอีสรในการดำเนินงานของหน่วยปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้ได้หมายความว่าอีสรเต็มที่ที่เดียวคงหมายถึงเฉพาะอีสรในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

9) การปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจและอุดมการณ์ประชาธิปไตย ซึ่งมุ่งเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองและ กิจกรรมการปกครองตนเองในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้จากลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่นที่เน้นการมี อำนาจอีสรในการปกครองตนเองมีการเลือกตั้ง เมืองค์การหรือสถาบันที่จำเป็นในการปกครองตนเอง และที่สำคัญก็คือ ประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างกว้างขวาง

สรุปได้ว่าการปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเมืองค์ประกอบที่สำคัญ คือเป็นองค์กรที่มีกฎหมายรองรับ ผู้บริหารมาจากการเลือกตั้ง มีอำนาจในการออกข้อบังคับของตนเอง มีงบประมาณของตนเอง และมีความเป็นอีสรที่สามารถดำเนินการต่าง ๆ ของตนเองได้ภายใต้กฎหมายของรัฐบาลกลาง



2.4 ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลมดแดง

ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลมดแดง อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี มีดังนี้



ภาพที่ 1 ตราสัญลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบลมดแดง

ที่มา : <http://www.moddang.go.th/>

วิสัยทัศน์

“ส่งเสริมพัฒนาการเกษตรและอาชีพ ประชาชนได้รับการศึกษา พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
ใส่ใจสุขภาพที่ดี พัฒนาสิ่งแวดล้อมในตำบล ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน”

2.4.1 ด้านกายภาพ

ที่ตั้งของหมู่บ้าน/ชุมชน/ตำบล

ตำบลมดแดงมีประวัติยาวนานกว่า 200 ปี เล่ากันว่า เมื่อสมัยก่อนเรียกว่า บ้านตาลเสี้ยน
ตั้งรวมอยู่กับตำบลวังยาง และมีต้นตาลเสี้ยนซึ่งมีมดแดงมาก มีแม่น้ำไหลผ่าน หลังจากนั้นจึงมีการ
ก่อตั้งเป็นตำบล จึงได้ชื่อว่า ตำบลมดแดง ตำบลมดแดง อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอศรีประจันต์



ไปทางทิศใต้ประมาณ 7 กิโลเมตรมีเนื้อที่ทั้งหมดประมาณ 19.77 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 12,421 ไร่



ภาพที่ 2 แผนที่ตามแผนพัฒนาท้องถิ่น

สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลมดแดง

ตั้งอยู่ที่ หมู่ 2 ตำบลมดแดง อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี 72140

- โทรศัพท์ 035-435093



ภาพที่ 3 องค์การบริหารส่วนตำบลแดง

ที่มา : <http://www.moddang.go.th/>

ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะพื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่เหมาะแก่การทำการเกษตร มีพื้นที่สาธารณประโยชน์ จำนวน 1,000 กว่าไร่ มีแหล่งน้ำตามธรรมชาติที่สำคัญคือ บึงวังพลับ

อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลบ้านกร่าง	อำเภอศรีประจันต์
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลโพธิ์พระยา	อำเภอเมืองสุพรรณบุรี
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับแม่น้ำท่าจีน	อำเภอศรีประจันต์
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบลบางงาม	อำเภอศรีประจันต์



ภาพที่ 4 ภาพแสดงที่ตั้งตำบลมดแดงจาก Google Map
ที่มา : <https://www.google.co.th/maps/place/>

ลักษณะภูมิอากาศ

เป็นเขตร้อนชื้น มี 3 ฤดูกาล ได้แก่ ฤดูฝน ฤดูร้อน และฤดูหนาวในระยะสั้น ๆ

ลักษณะของดิน

ลักษณะดินในพื้นที่ตำบลมดแดงมีคุณภาพดี เหมาะแก่การเพาะปลูกพืช

ลักษณะของแหล่งน้ำ

- แหล่งน้ำธรรมชาติ



- 1) บึงธรรมชาติ จำนวน 1 แห่ง (บึงวังพลับ) เป็นคลองระบายน้ำ 1 ซ้าย 2 ซ้าย สองฝั่งกว้าง 20 เมตร ยาว 7,000 เมตร ไหลผ่าน หมู่ที่ 1, 3, 4, 5 และ 6
- 2) แม่น้ำ จำนวน 1 สาย (แม่น้ำท่าจีน) กว้าง 40 เมตร ยาว 9,800 เมตร ไหลผ่าน หมู่ที่ 1, 2, 3, และ 6
- 3) คลอง จำนวน 10 สาย
- 4) คลองชลประทาน จำนวน 3 สาย
 - คลองส่งน้ำ 1 ซ้าย 1 ขวา กว้าง 8 เมตร ยาว 5,900 เมตร ไหลผ่าน หมู่ที่ 1, 2, 3 และ 6
 - คลองระบายน้ำ 2 ซ้าย สองฝั่ง กว้าง 15 เมตร กว้าง 2,300 เมตร ไหลผ่าน หมู่ที่ 7
 - คลองส่งน้ำ 2 ซ้าย 1 ขวา กว้าง 8 เมตร ยาว 2,850 เมตร ไหลผ่าน หมู่ที่ 4 และ 7

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- 1) บ่อโยก จำนวน 20 แห่ง
- 2) ประปาหมู่บ้าน จำนวน 13 แห่ง

ลักษณะของไม้/ป่าไม้

พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ราบลุ่มสำหรับเพาะปลูกทางการเกษตร จึงไม่มีป่าชุมชน

2.4.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

เขตการเลือกตั้ง

- 1) นายกองค์การบริหารส่วนตำบล มีจำนวน 1 เขต
 - 2) สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีจำนวน 7 เขต
- หน่วยเลือกตั้ง มีจำนวน 8 หน่วย

เขตการปกครอง/จำนวนหมู่บ้านมี 20 หมู่บ้าน

เขตการปกครองในพื้นที่ตำบลมดแดง แบ่งเป็น 7 หมู่บ้าน/ชุมชน ดังนี้



ตาราง 2.1 แสดงเขตการปกครองในพื้นที่ตำบลแดง

หมู่บ้าน	ผู้นำชุมชน	
หมู่ที่ 1 บ้านมดแดง	1) นายภาคกร นวมทอง	ผู้ใหญ่บ้าน
	2) นางสาวนันท์ สมสกุล	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน
	3) นายสุชิน อ่อนสุวรรณ	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 2 บ้านมดแดง	1) นายเสน่ห์ เอกประชา	ผู้ใหญ่บ้าน
	2) นางสาวปัทมา คงวัง	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน
	3) นางสาวเกษม ดอกเข็ม	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 3 บ้านกระดาศ	1) นายสมศักดิ์ แก้วเจริญ	ผู้ใหญ่บ้าน
	2) นางรัตนา วรรณบุรณ์	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน
	3) นายสวิต สอดศรี	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 4 บ้านวังพลับใต้	1) นายสุรินทร์ สุดจะหา	ผู้ใหญ่บ้าน
	2) นางสาวอำไพวรรณ สาหร่ายสลับ	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน
	3) นางสาวฝน ลำไย	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 5 บ้านวังพลับเหนือ	1) นายธงชัย พุ่มดารา	กำนันตำบลแดง
	2) นายวิรัตน์ คล้ายวรรณ	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน
	3) นางสาวราย ทวนเงิน	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน
	4) นายสมบูรณ์ แดงหวาน	สารวัตรกำนัน
	5) นายครรชิต คล้ายวรรณ	สารวัตรกำนัน
	6) นางไกล่รุ่ง แก้วเจริญ	แพทย์ประจำตำบล
หมู่ที่ 6 บ้านศรีจันต์	1) นายอำนาจ หุ้มนเรืองวงษ์	ผู้ใหญ่บ้าน
	2) นายเอกชัย ดอกกลิ่นหอม	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน
	3) นายศุภชัย เพ็ญตระกูล	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 7 บ้านวังพลับใต้	1) นายเกริกชัย แดงโต	ผู้ใหญ่บ้าน
	2) นางเพชรน้ำหนึ่ง โพธิ์หอม	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน
	3) นายธนวัฒน์ แซ่มซ้อย	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน



ประชากร

พื้นที่ตำบลดแดง อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี มีความหนาแน่นของประชากร โดยเฉลี่ย 269.09 คน / ตารางกิโลเมตร

ตาราง 2.2 ข้อมูลจำนวนประชากร ระหว่างปี พ.ศ. 2561 – 2565

ประเภทของข้อมูล	ข้อมูลในปี พ.ศ. 2561 – 2565				
	2561	2562	2563	2564	2565
จำนวนหลังคาเรือน (หลัง)	14,475	14,669	14,997	15,170	15,201
ประชากรชาย (คน)	2,538	2,547	2,514	2,490	2,598
ประชากรหญิง (คน)	2,827	2,820	2,794	2,789	2,759
รวม (คน)	5,365	5,367	5,308	5,279	5,257

ที่มา : สถิติประชากรจากทะเบียนบ้าน และสถิติบ้านจากทะเบียนบ้าน เขตพื้นที่ ตำบลดแดง อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี เดือนมกราคม 2561 - กันยายน 2565

ตาราง 2.3 จำนวนประชากร และช่วงอายุ ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร พ.ศ. 2563

หมู่บ้าน	จำนวน ครัวเรือน	จำนวนประชากร		
		ชาย	หญิง	รวม
หมู่ที่ 1 บ้านดแดง	490	673	725	1,398
หมู่ที่ 2 บ้านดแดง	283	351	413	764
หมู่ที่ 3 บ้านกระดาศ	219	281	351	632
หมู่ที่ 4 บ้านวังพลับใต้	193	264	320	584
หมู่ที่ 5 บ้านวังพลับเหนือ	203	313	296	609
หมู่ที่ 6 บ้านศรีจันทร์	235	321	347	668
หมู่ที่ 7 บ้านวังพลับใต้	214	316	349	665
รวม	1,817	2,519	2,801	5,320

ที่มา : สถิติประชากรจากทะเบียนบ้าน โดยสำนักทะเบียนบ้าน กรมการปกครอง กันยายน 2563



ตาราง 2.4 จำนวนประชากร และช่วงอายุ ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร พ.ศ. 2564

หมู่บ้าน	จำนวน ครัวเรือน	จำนวนประชากร		
		ชาย	หญิง	รวม
หมู่ที่ 1 บ้านมดแดง	494	649	717	1,366
หมู่ที่ 2 บ้านมดแดง	269	350	412	762
หมู่ที่ 3 บ้านกระดาศ	220	277	343	620
หมู่ที่ 4 บ้านวังพลับใต้	195	266	323	589
หมู่ที่ 5 บ้านวังพลับเหนือ	206	311	297	608
หมู่ที่ 6 บ้านศรีจันต์	238	326	343	669
หมู่ที่ 7 บ้านวังพลับใต้	215	307	353	660
รวม	1,837	2,486	2,788	5,274

ที่มา : สถิติประชากรจากทะเบียนบ้าน โดยสำนักทะเบียนบ้าน กรมการปกครอง กันยายน 2564

ตาราง 2.5 จำนวนประชากร และช่วงอายุ ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร พ.ศ. 2565

หมู่บ้าน	จำนวน ครัวเรือน	จำนวนประชากร		
		ชาย	หญิง	รวม
หมู่ที่ 1 บ้านมดแดง	498	656	716	1,372
หมู่ที่ 2 บ้านมดแดง	274	436	410	756
หมู่ที่ 3 บ้านกระดาศ	224	283	335	618
หมู่ที่ 4 บ้านวังพลับใต้	196	264	319	583
หมู่ที่ 5 บ้านวังพลับเหนือ	212	311	293	604
หมู่ที่ 6 บ้านศรีจันต์	239	330	345	675
หมู่ที่ 7 บ้านวังพลับใต้	217	308	341	649
รวม	1,860	2,498	2,759	5,257

ที่มา : สถิติประชากรจากทะเบียนบ้าน โดยสำนักทะเบียนบ้าน กรมการปกครอง กันยายน 2565



ตาราง 2.6 ช่วงอายุและจำนวนประชากร พ.ศ. 2565

ช่วงอายุ (ปี)	จำนวน (คน)		
	ชาย	หญิง	รวม
น้อยกว่า 1 – 3	62	61	123
4 – 11	188	167	355
12 – 18	209	188	397
19 – 25	186	201	387
26 – 59	1,278	1,369	2,647
60 – 69	345	401	746
70 – 79	155	235	390
80 – 89	58	122	180
90 ขึ้นไป	14	20	34
รวม	2,495	2,764	5,259

ที่มา : สถิติประชากร แยกรายละเอียด โดยสำนักทะเบียนบ้าน กรมการปกครอง สิงหาคม 2565

2.4.3 สภาพทางสังคม

สถานศึกษา/แหล่งข้อมูลข่าวสารในพื้นที่ตำบลมดแดง

- 1) โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564)
 - โรงเรียนวัดเทพสุธาवास ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 จำนวนนักเรียน 45 คน
 - โรงเรียนวัดเสาธงทอง ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 จำนวนนักเรียน 77 คน
 - โรงเรียนวัดวังพลับเหนือ ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 จำนวนนักเรียน 40 คน
 - โรงเรียนวัดวังพลับใต้ ตั้งอยู่หมู่ที่ 7 จำนวนนักเรียน 65 คน
- 2) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564)
 - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.มดแดง ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 จำนวนนักเรียน 44 คน
 - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดศรีจันต์ ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 จำนวนนักเรียน 18 คน



- 3) ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน จำนวน 2 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 และหมู่ที่ 6
- 4) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารประจำตำบล จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่ที่ทำการ อบต.มดแดง หมู่ที่ 2

สาธารณสุข

สถานพยาบาลในตำบล

- 1) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมดแดง จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 2
- 2) คลินิกโรคทั่วไป (เอกชน) จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 3

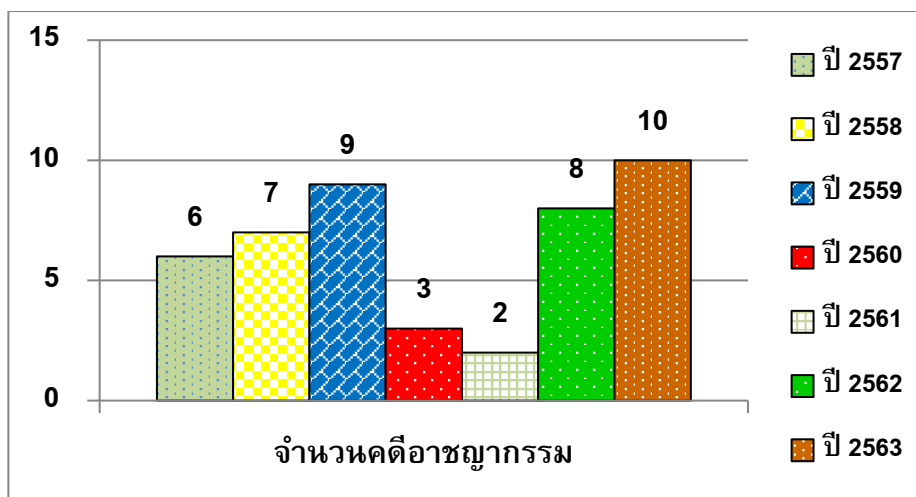


ภาพที่ 5 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมดแดง



อาชญากรรม

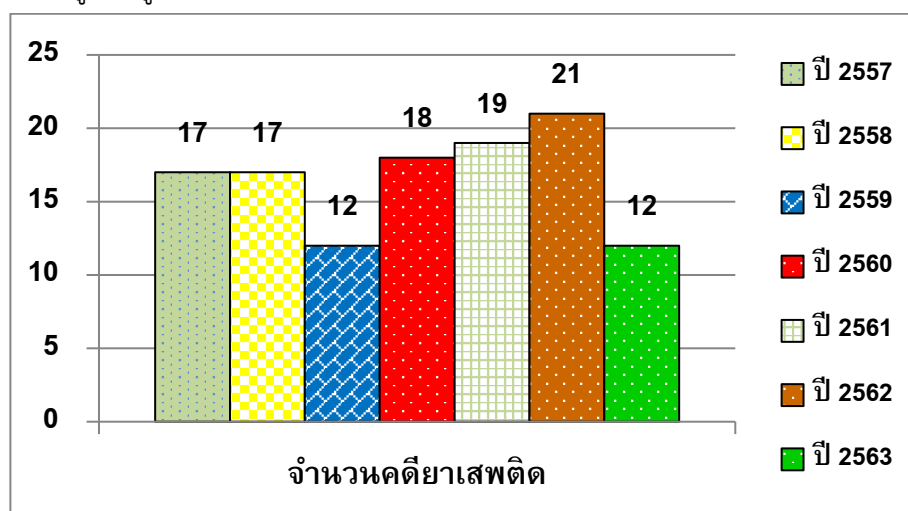
แผนภูมิข้อมูลสถิติคดีอาชญากรรมในพื้นที่ตำบลแดง ในช่วงปี พ.ศ. 2557 – 2563



ภาพที่ 6 แผนภูมิข้อมูลสถิติคดีอาชญากรรมในพื้นที่ตำบลแดง

ยาเสพติด

แผนภูมิข้อมูลสถิติคดียาเสพติดในพื้นที่ตำบลแดง ในช่วงปี พ.ศ. 2557 – 2563



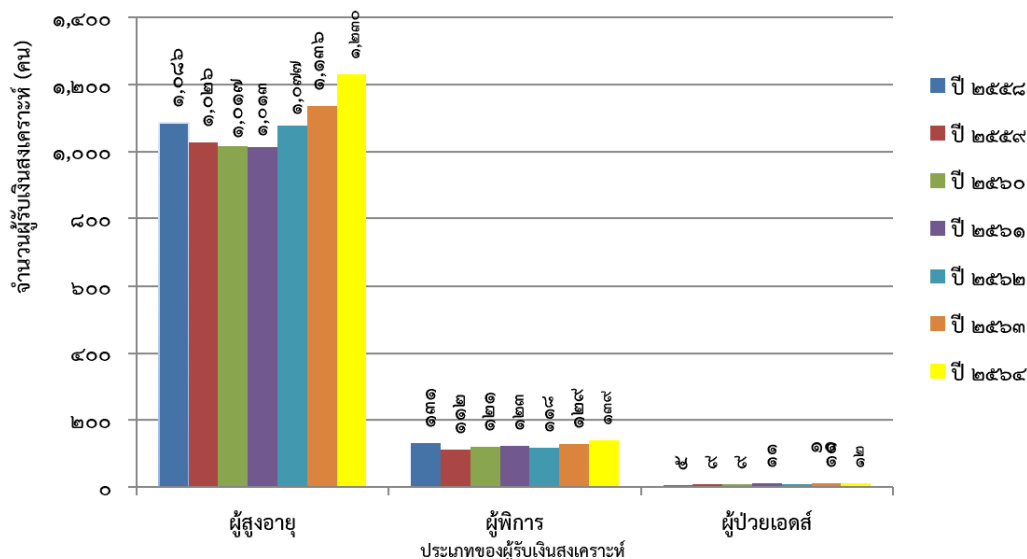
ภาพที่ 7 แผนภูมิข้อมูลสถิติคดียาเสพติดในพื้นที่ตำบลแดง

ที่มา : ข้อมูลสถิติการเกิดอาชญากรรมและยาเสพติด ตำบลแดง สถานีตำรวจภูธร ศรีประจันต์ อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี



การสังคมสงเคราะห์

สถิติจำนวนผู้รับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพในพื้นที่ตำบลแดง(ระหว่างปี พ.ศ. 2558 – 2564)



ภาพที่ 8 สถิติจำนวนผู้รับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพในพื้นที่ตำบลแดง

2.4.4 ระบบบริการพื้นฐาน

การคมนาคมขนส่ง

การคมนาคมในตำบลแดง ใช้เส้นทางคมนาคมโดยรถยนต์ได้หลายเส้นทาง การติดต่อกับตำบลอื่น ๆ อำเภอ จังหวัด ไปมาสะดวก เส้นทางคมนาคมส่วนใหญ่เป็นถนนคอนกรีต ถนนลาดยาง และถนนในหมู่บ้านมีทั้งที่เป็นคอนกรีตและถนนหินคลุก-ลูกรัง ถนนสายหลักที่ตัดผ่านหมู่บ้าน จำนวน 2 สายได้แก่

1) ถนนสายโพธิ์พระยา-บ้านกล้วย (กรมทางหลวงชนบท) กว้าง 12 เมตร ยาว 7,800 เมตร เส้นทางผ่านหมู่ที่ 1, 2, 3 และหมู่ที่ 6

2) สายวังลับ (กรมทางหลวงชนบท) กว้าง 8 เมตร ยาว 3,600 เมตร เส้นทางผ่านหมู่ที่ 2, 4, 5 และหมู่ที่ 7

ตำบลแดงมีรถสองแถวโดยสารประจำทาง จำนวน 1 สาย จากศูนย์บริการประชาชนตำบลแดง (ป้อมตำรวจหรือที่פקสายตรวจ) – ตลาดอำเภอเมืองสุพรรณบุรี



การไฟฟ้า

ไฟฟ้าเข้าถึงครบทั้ง 7 หมู่บ้าน จำนวนประชากรที่ใช้ไฟฟ้าคิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรทั้งหมดในตำบล

การประปา

ประปาหมู่บ้าน มีจำนวน 10 แห่ง ได้แก่

- 1) หมู่ที่ 1 บ้านมดแดง จำนวน 3 แห่ง อยู่ในความดูแลของคณะกรรมการประปาหมู่บ้าน
- 2) หมู่ที่ 2 บ้านมดแดง จำนวน 2 แห่ง อยู่ในความดูแลของคณะกรรมการประปาหมู่บ้าน
- 3) หมู่ที่ 3 บ้านกระดาศ จำนวน 1 แห่ง อยู่ในความดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบล

มดแดง

- 4) หมู่ที่ 4 บ้านวังพลับใต้ จำนวน 1 แห่ง อยู่ในความดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบล

มดแดง

- 5) หมู่ที่ 5 บ้านวังพลับเหนือ จำนวน 1 แห่ง อยู่ในความดูแลของคณะกรรมการประปา

หมู่บ้าน

- 6) หมู่ที่ 6 บ้านวังพลับเหนือ จำนวน 1 แห่ง อยู่ในความดูแลของคณะกรรมการประปา

หมู่บ้าน

- 7) หมู่ที่ 7 บ้านวังพลับเหนือ จำนวน 1 แห่ง อยู่ในความดูแลของคณะกรรมการประปา

หมู่บ้าน

บ่อบาดาล มีจำนวน 143 บ่อ ได้แก่

- 1) หมู่ที่ 1 บ้านมดแดง บ่อบาดาลส่วนบุคคล จำนวน 23 บ่อ บ่อสาธารณะ จำนวน 1 บ่อ
- 2) หมู่ที่ 2 บ้านมดแดง บ่อบาดาลส่วนบุคคล จำนวน 14 บ่อ บ่อสาธารณะ จำนวน 5 บ่อ
- 3) หมู่ที่ 3 บ้านกระดาศ บ่อบาดาลส่วนบุคคล จำนวน 10 บ่อ บ่อสาธารณะ จำนวน 1 บ่อ
- 4) หมู่ที่ 4 บ้านวังพลับใต้ บ่อบาดาลส่วนบุคคล จำนวน 13 บ่อ บ่อสาธารณะ จำนวน 2 บ่อ
- 5) หมู่ที่ 5 บ้านวังพลับเหนือ บ่อบาดาลส่วนบุคคล จำนวน 38 บ่อ
- 6) หมู่ที่ 6 บ้านวังพลับเหนือ บ่อบาดาลส่วนบุคคล จำนวน 5 บ่อ บ่อสาธารณะ
- 7) หมู่ที่ 7 บ้านวังพลับเหนือ บ่อบาดาลส่วนบุคคล จำนวน 30 บ่อ บ่อสาธารณะ จำนวน 1 บ่อ



ไปรษณีย์/การสื่อสาร/การขนส่งวัสดุ ครุภัณฑ์

การไปรษณีย์ ที่ประชาชนส่วนใหญ่ใช้บริการ ได้แก่ ที่ทำการไปรษณีย์อำเภอศรีประจันต์ / รถตู้บริการไปรษณีย์เคลื่อนที่จุดตลาดโพธิ์พระยา และบริษัทขนส่งเอกชนในพื้นที่ตำบลมดแดง/พื้นที่ใกล้เคียง

การสื่อสาร สามารถใช้การสื่อสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ทุกระบบ และมีบริการอินเทอร์เน็ตตำบล และบริการ Free Wi-Fi ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลมดแดง

2.4.5 ระบบเศรษฐกิจ

การเกษตร

พืชเศรษฐกิจที่เกษตรกรนิยมปลูกส่วนใหญ่ ได้แก่ ข้าว มะม่วง แห้วจิน มันทะ พุทรา ข้าวโพด ถั่วเขียว ฯลฯ

การปศุสัตว์

ข้อมูลการเลี้ยงปศุสัตว์ในพื้นที่ตำบลมดแดง ได้แก่

- | | |
|------------|-------------|
| 1) วัว | จำนวน 1 ราย |
| 2) ไก่ | จำนวน 2 ราย |
| 3) แพะ/แกะ | จำนวน 3 ราย |
| 4) หมู | จำนวน 1 ราย |
| 5) เป็ด | จำนวน 2 ราย |

การบริการ

การบริการในพื้นที่ตำบลมดแดง ได้แก่

- 1) บริการห้องเช่า/บ้านเช่า จำนวน 6 แห่ง และโรงแรม/รีสอร์ท จำนวน 2 แห่ง
- 2) บริการล้างอัดฉีด จำนวน 2 แห่ง
- 3) บริการอินเทอร์เน็ต จำนวน 1 แห่ง
- 4) บริการซ่อมรถจักรยานยนต์/รถยนต์ จำนวน 10 แห่ง
- 5) บริการร้านตัดผม/ร้านเสริมสวย จำนวน 6 แห่ง
- 6) บริการร้านถ่ายภาพ จำนวน 1 แห่ง
- 7) เสาส่งสัญญาณโทรศัพท์ จำนวน 2 แห่ง
- 8) ลานตากข้าวสาธารณะ จำนวน 7 แห่ง
- 9) ลานตากข้าวเอกชน จำนวน 1 แห่ง



การท่องเที่ยว

แหล่งท่องเที่ยวสำคัญในตำบลแดง ได้แก่

- 1) วัดเทพสุธาवास ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 บ้านมดแดง
- 2) วัดเสาธงทอง ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 บ้านมดแดง
- 3) วัดวังพลับเหนือ ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 บ้านวังพลับเหนือ
- 4) วัดวังพลับใต้ ตั้งอยู่หมู่ที่ 7 บ้านวังพลับใต้
- 5) วัดศรีจันต์ ตั้งอยู่หมู่ที่ 6 บ้านศรีจันต์

อุตสาหกรรม

อุตสาหกรรมในพื้นที่ตำบลแดง ได้แก่

- 1) โรงงานทำหุ่น จำนวน 1 แห่ง
- 2) โรงงานผลิตปุ๋ยอินทรีย์ จำนวน 1 แห่ง
- 3) โรงสีข้าว จำนวน 1 แห่ง
- 4) โรงกลึง จำนวน 1 แห่ง

การพาณิชย์/กลุ่มอาชีพ

การพาณิชย์ กิจกรรมพาณิชย์ในเขตพื้นที่ตำบลแดง มีดังนี้

- 1) ร้านจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิง จำนวน 1 แห่ง และสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง จำนวน 1 แห่ง
- 2) ร้านจำหน่ายปุ๋ยยา และเคมีเกษตร จำนวน 7 แห่ง
- 3) ร้านจำหน่ายอะไหล่รถยนต์ จำนวน 1 แห่ง
- 4) ร้านจำหน่ายเครื่องเขียนและเครื่องใช้สำนักงาน จำนวน 1 แห่ง
- 5) ร้านจำหน่ายวัสดุอุปกรณ์ไฟฟ้า จำนวน 2 แห่ง
- 6) ร้านผลิตและจำหน่ายอุปกรณ์ก่อสร้าง จำนวน 2 แห่ง
- 7) กิจกรรมค้าเหหัว จำนวน 1 แห่ง
- 8) กิจกรรมผลิตและจำหน่ายน้ำดื่ม จำนวน 6 แห่ง
- 9) ร้านกาแฟ จำนวน 4 แห่ง
- 10) ร้านขายยาบรรจสุเสร็จ จำนวน 1 แห่ง
- 11) ร้านรับซื้อของเก่า จำนวน 2 แห่ง
- 12) ร้านค้าปลีกสินค้าอุปโภค/บริโภค จำนวน 30 แห่ง และมินิมาร์ท จำนวน 2 แห่ง
- 13) ร้านจำหน่ายพันธุ์ข้าว จำนวน 8 แห่ง



14) ร้านอาหาร จำนวน 11 แห่ง

15) ร้านจำหน่ายกระเป๋าผ้า จำนวน 1 แห่ง

16) ร้านจัดดอกไม้ จำนวน 1 แห่ง

17) ร้านจำหน่ายน้ำยาดับเพลิง ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดเคมีภัณฑ์ทุกชนิด จำนวน 1 แห่ง

กลุ่มอาชีพ ในเขตพื้นที่ตำบลแดง มีดังนี้

1) กลุ่มอาชีพหมู่ที่ 1 บ้านมดแดง (จักสาน, ถนอมอาหาร)

2) กลุ่มอาชีพหมู่ที่ 4 บ้านวังพลับไต้ (จักสาน)

3) กลุ่มเกษตรกรอินทรีย์บ้านกระดาศ (ผลิตข้าว/ผักปลอดสารพิษ, ผลิตสารปุ๋ยชีวภาพ, ผลิตสารชีวภาพ)

แรงงาน

แรงงานต่างด้าว ในตำบลแดง มีจำนวนทั้งสิ้น 32 คน

2.4.6 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

การนับถือศาสนา

ตาราง 2.7 ที่ประชากรตำบลแดงนับถือ (ที่อาศัยอยู่จริง) ปี 2561

ศาสนา	เพศ				รวม (คน)	%
	ชาย (คน)	%	หญิง (คน)	%		
พุทธ	2,053	47.12	2,302	52.83	4,355	99.95
คริสต์	2	0.05	-	-	2	0.05
อิสลาม	-	-	-	-	-	-
ซิกข์	-	-	-	-	-	-
ฮินดู	-	-	-	-	-	-
อื่น ๆ	-	-	-	-	-	-
รวม	2,055	47.17	2,302	52.83	4,357	100.00

ที่มา : ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) ประจำปี 2561



ประเพณีและงานประจำปี

ประเพณี ในพื้นที่ตำบลมดแดงมีประเพณีที่สำคัญ ได้แก่

- 1) ประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา ณ ศาสนสถานในตำบลมดแดง
- 2) ประเพณีลอยกระทง ณ วัดวังพลับใต้
- 3) ประเพณีสงกรานต์ ณ ศาสนสถานในตำบลมดแดง
- 4) ประเพณีตักบาตรเทโวโรหณะ ณ ศาสนสถานในตำบลมดแดง (กิจกรรมเปิดโลก 3 โลก ได้แก่ สวรรค์ นรก และโลกมนุษย์ โดยการแสดงของเด็กเรียน ในระหว่างการตักบาตรเทโวโรหณะ ณ วัดเสาชงทอง)

งานประจำปี ในพื้นที่ตำบลมดแดงมีงานประจำปีที่สำคัญ ได้แก่

- 1) งานปิดทองประจำปี รอยพระพุทธรบาทลอยน้ำ ณ วัดเสาชงทอง
- 2) งานปิดทองประจำปี พระพุทธรชินสีห์ ณ วัดเทพสุธาवास

2.4.7 ทรัพยากรธรรมชาติ

น้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติที่สำคัญของตำบลมดแดง คือ แม่น้ำท่าจีน และบึงธรรมชาติ (บึงวังพลับ) ในช่วงฤดูแล้ง แม่น้ำท่าจีนจะลดลงอย่างมาก ส่วนบึงวังพลับ จะขาดน้ำจนไม่มีน้ำอยู่ในบึงอยู่เลย

ชาวตำบลมดแดง ให้ความร่วมมือร่วมใจในการดูแลรักษาแม่น้ำ สายสำคัญที่ไหลผ่านพื้นที่ตำบลมดแดง โดยได้มีการจัดตั้งกลุ่มอนุรักษ์แม่น้ำท่าจีน จำนวน 1 กลุ่ม

ป่าไม้

พื้นที่ตำบลมดแดง ไม่มีเขตพื้นที่ป่าไม้ ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ราบลุ่ม โดยพื้นที่สีเขียวส่วนใหญ่จะเป็นพื้นที่เพาะปลูกพืช สวน ไร่นา

ภูเขา

พื้นที่ตำบลมดแดง เป็นพื้นที่ราบลุ่ม ไม่มีพื้นที่ที่เป็นภูเขา

ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญ

คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติในเขตพื้นที่ตำบลมดแดง ไม่ว่าจะเป็นดิน น้ำ อากาศ จัดอยู่ในเกณฑ์ ที่ดี ไม่เกิดมลพิษที่เป็นอันตรายต่อสิ่งมีชีวิต แต่คุณภาพดินที่ใช้ในการเพาะปลูกส่วนใหญ่เริ่มเสื่อมสภาพเนื่องจากการใช้สารเคมีในการเพาะปลูก แต่ยังมีประชาชนบางกลุ่มได้หันมาให้ความสำคัญโดยมีการหันมาสนใจในการทำการเกษตรอินทรีย์ ตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง



ทั้งนี้ ตำบลมดแดง มีหมู่บ้านที่ได้รับการตั้งให้เป็นหมู่บ้านต้นแบบเศรษฐกิจพอเพียง จำนวน 3 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 2 บ้านมดแดง หมู่ที่ 3 บ้านกระดาศ และหมู่ที่ 6 บ้านศรีจันทร์

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยพบว่าการประเมินความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลมีดังตารางที่ 2.8



ตาราง 2.8 ทบทวนวรรณกรรมการประเมินความพึงพอใจเป็นรายด้านของการประเมินองค์การบริการส่วนตำบล

ชื่อผู้วิจัย/หน่วยงาน	พ.ศ	การวิจัย	ด้านการประเมินความพึงพอใจ						
			เวลาในการให้บริการ	กระบวนการให้บริการ	ช่องทางการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	คุณภาพการให้บริการในงานสาธารณะต่าง ๆ	ผลการปฏิบัติงาน
มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ	2564	เชิงปริมาณ		/	/	/	/		
สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม	2564	เชิงปริมาณ		/	/	/	/		
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนสุนันทา	2564	เชิงปริมาณ		/	/	/	/		
ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์	2564	เชิงปริมาณ		/	/	/	/		
อรุณ ไชยนิทย์	2564	เชิงปริมาณ		/	/	/	/		
ศูนย์วิจัยพุทธศาสตร์น่าน	2563	เชิงปริมาณ		/	/	/	/		
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนสุนันทา	2563	เชิงปริมาณ		/	/	/	/		



ชื่อผู้วิจัย/หน่วยงาน	พ.ศ	การวิจัย	ด้านการประเมินความพึงพอใจ						
			เวลาในการให้บริการ	กระบวนการให้บริการ	ช่องทางการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	คุณภาพการให้บริการในงานสาธารณะต่าง ๆ	ผลการปฏิบัติงาน
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนมะเกลือ	2563	เชิงปริมาณ	/	/		/	/		
สัญญา เคนยาภูมิ และคณะ	2562	เชิงปริมาณ		/	/	/	/	/	
องค์การบริหารส่วนตำบลขามทะเลสอ	2562	เชิงปริมาณ	/	/		/	/		
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง	2561	เชิงปริมาณ		/	/	/	/		
วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร	2561	เชิงปริมาณ		/	/	/	/		
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์	2561	เชิงปริมาณ		/	/	/	/		
องค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนผาก	2561	เชิงปริมาณ		/	/	/	/		
สุธรรม ขนาศักดิ์	2560	เชิงปริมาณ	ขนาศักดิ์	/	/	/	/	/	
องค์การบริหารส่วนตำบล	2560	เชิงปริมาณ		/	/	/	/		/



ชื่อผู้วิจัย/หน่วยงาน	พ.ศ	การวิจัย	ด้านการประเมินความพึงพอใจ						
			เวลาในการให้บริการ	กระบวนการให้บริการ	ช่องทางการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	คุณภาพการให้บริการในงานสาธารณะต่าง ๆ	ผลการปฏิบัติงาน
นครสวรรค์ออก									
สุขศิริ ประสมสุข และณทกวี ศิริรัตน์	2560	เชิงปริมาณ		/		/	/	/	/
มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ	2560	เชิงปริมาณ		/	/	/	/		
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี	2560	เชิงปริมาณ		/	/	/	/		



มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ (2564) ได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์จังหวัดศรีสะเกษขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานที่ 1. ด้านการศึกษา งานที่ 2. ด้านรายได้หรือภาษี งานที่ 3. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานที่ 4. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชากร ได้แก่ มีผู้มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะ จำนวน 450 คน และกำหนดกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 212 คน เลือก สลิตีที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.43 ส่วนใหญ่อายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 41.51 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 87.74 โดยมีระดับการศึกษา ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 73.58 และประกอบอาชีพเกษตรกรรม/กสิกรรม คิดเป็นร้อยละ 56.13 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 70.75 2) กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเข้ารับบริการจำแนกได้เป็น งานที่ 1. ด้านการศึกษา งานที่ 2. ด้านรายได้หรือภาษีงานที่ 3. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและ งานที่ 4. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเท่ากันคิดเป็นร้อยละ 25.00 ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมาใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาจำนวน 1 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.90 มาใช้บริการช่วงเวลา 08.30-12.00 น. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.15 โดยระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง 10 นาที มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 79.25 ผู้รับบริการส่วนใหญ่รับทราบขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 100.00 และผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากเสียงตามสายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.40 3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่าภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.28 จัดอยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความ



พึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานที่ 4 ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 94.83 ส่วนงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานที่ 3 ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานคิดเป็นร้อยละ 93.31 เมื่อจำแนกตามการให้บริการรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการบริการ คิดเป็นร้อยละ 95.28 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.23 4. ข้อเสนอแนะ จากผลการประเมินมีข้อเสนอแนะการให้บริการจำแนกตามงานบริการที่รับการประเมินที่ค้นพบจากการวิจัยสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้ งานที่ 1. ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการบริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของมีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน น้อย ดังนั้นเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาดควรมีการจัดทำป้ายผังลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน งานที่ 2. ด้านรายได้หรือภาษีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้นน้อย ดังนั้นเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด ควรเพิ่มเรื่องช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น งานที่ 3. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้องน้อย ดังนั้น เทศบาลตำบลหนองหญ้าลาดควรมีการปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการบริการแก่ผู้เข้ารับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้องมากยิ่งขึ้น งานที่ 4. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของการให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi น้อย ดังนั้นเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาดควรมีการปรับปรุงและจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้สำหรับ ผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi เป็นต้น

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม (2564) ได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปี 2564 โดยมีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปี 2564



วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของลักษณะงานบริการ 4 งาน คือ (1) งานบริการที่ 1 งานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (2) งานบริการที่ 2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (3) งานบริการที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษีและ (4) งานบริการที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต้ อำเภอมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 ($\bar{X}$ =4.76, S.D. =0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.23 ($\bar{X}$ =4.76, S.D. =0.32) รองลงมา คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 ($\bar{X}$ =4.76, S.D. =.43) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ($\bar{X}$ =4.76, S.D. =0.37) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ($\bar{X}$ =4.76, S.D. =0.44) ซึ่ง จัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกันตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามลักษณะงานบริการ 4 งาน พบว่า ความพึงพอใจงานบริการที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.23 ($\bar{X}$ =4.76, S.D. =0.42) รองลงมา คือความพึงพอใจงานบริการที่ 1 งานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 ($\bar{X}$ =4.76, S.D. =0.41) งานบริการที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 ($\bar{X}$ =4.76, S.D. =0.42) และความพึงพอใจในงานบริการที่ 2 งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.19 ($\bar{X}$ =4.76, S.D. =0.42) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกันตามลำดับ โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลนาแต้ อำเภอมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชนดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึง



พอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปี 2564 อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21

บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2564) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเพื่อศึกษาหาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการสุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.0 โดยมีอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.5 อาชีพส่วนใหญ่ คือ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 36.8 โดยรายได้ส่วนใหญ่อยู่ที่ 5,000 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 59.4 2) การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจร้อยละ 95.30 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน และแยกประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้ง 4 ลักษณะงาน เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ซึ่งเป็นข้อเสนอขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามลักษณะงานบริการออกเป็น 4 ลักษณะงาน ได้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ดังนี้ งานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน งานบริการที่ 2 งานด้านรายได้หรือภาษีจากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละของ 95.60 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละของ 95.40 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน งานบริการที่ 4 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จากการศึกษาพบว่าประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก



ที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็น ร้อยละของ 95.40 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน

ศูนย์วิจัยและนวัตกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ (2564) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา :องค์การบริหารส่วนตำบลแวง อำเภอแวง จังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ 2564 ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแวง อำเภอแวง จังหวัดนราธิวาส 4 ด้าน ได้แก่ 1) ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในปีงบประมาณ 2564 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแวง อำเภอแวง จังหวัดนราธิวาส โดยรวมอยู่ ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.35 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ ในระดับมากที่สุด โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ย สูงที่สุด เท่ากับ 4.62 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการและด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.52 ตามลำดับ ในขณะที่ด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 4.49

อรุณ ไชยนิทย์ (2564) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจด้านการขั้นตอนให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเทศบาลเมืองบางคูรัด 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด เป็นวิจัยแบบปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามและสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการและหัวหน้าหน่วยงานผู้ให้บริการ รวมจำนวน 21 คน และการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามกลุ่มประชาชนจำนวน 400 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างในการแบ่งชั้นภูมิตามหมู่บ้านที่อยู่ของผู้รับบริการ เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ใช้ค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจการให้บริการในเทศบาลเมืองบางคูรัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด 2) ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีให้ในเทศบาลเมืองบางคูรัด จำนวน 6 งาน พบว่าโดย



ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำแนกตามงานคือ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างบ้าน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X}$ = 4.79) 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X}$ = 4.84) 3) งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X}$ = 4.85) 4) งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X}$ = 4.78) 5) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X}$ = 4.82) และ 6) งานกู้ชีพฉุกเฉิน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X}$ = 4.80) และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการติดต่อบริการจากผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในการให้บริการต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.81)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2563) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเพื่อศึกษาหาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า 1) การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการสุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.0 โดยมีอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 41–50 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.2 อาชีพส่วนใหญ่ คือ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 46.8 โดยรายได้ส่วนใหญ่อยู่ที่ 5,000 –10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 68.2 2) การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจร้อยละ 96.0 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน และแยกประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้ง 4 ลักษณะงาน เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ซึ่งเป็นข้อเสนอขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามลักษณะงานบริการออกเป็น 4 ลักษณะงาน ได้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.6 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 9 คะแนน งานบริการที่ 2



งานรายได้หรือภาษี จากการศึกษพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละของ 96.2 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน งานบริการที่ 3 งานด้านการศึกษา จากการศึกษพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละของ 96.0 คิดเป็นคะแนน ตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน งานบริการที่ 4 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จากการศึกษพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละของ 96.0 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน

ศูนย์วิจัยพุทธศาสตร์น่าน (2563) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย ประจำปีงบประมาณ 2563 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย อำเภอปัว จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ 2563 เป็นไปตามการปฏิบัติราชการมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการตามตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ การประเมินคุณภาพของการให้บริการ และเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย อำเภอปัว จังหวัดน่าน โดยผู้ประเมินได้กำหนดระเบียบวิธีการประเมินออกเป็น 4 งาน คือ 1.งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 2.งานด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดในเขตพื้นที่ตามยุทธศาสตร์ชาติ 3.งานด้านการศึกษา 4.งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยแต่ละงานประกอบด้วย ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำผลประเมินที่ได้ไปยกระดับคุณภาพในการให้บริการประชาชนให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย อำเภอปัว จังหวัดน่าน เท่ากับร้อยละ 90.65 ค่าคะแนนที่ได้รับคือ 9 คะแนน คะแนนแยกพิจารณาเป็นรายงานบริการ 4 ด้าน ได้ดังนี้ 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม



อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม 4.65 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม 0.47 2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยภาพรวมที่มีต้องงานด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในเขตพื้นที่ตามยุทธศาสตร์ชาติ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม 4.37 และค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานรวม 0.48 3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต้องงานด้านการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม 4.74 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม 0.37 4) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยภาพรวมที่มีต้องงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม 4.37 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม 0.51

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนมะเกลือ (2563) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนมะเกลือ โดยสำรวจความพึงพอใจใน 4 ด้าน คือ 1) ด้านเวลา 2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการสำรวจพบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด คิดเป็นร้อยละ 96.8 ลำดับที่สอง คือ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ 95.7

สัญญา เคนาภูมิ และคณะ (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชั้นไผ่ใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชั้นไผ่ใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร รวมทั้งทราบถึงข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงการให้บริการ อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลชั้นไผ่ใหญ่ โดยมีประเด็นการสำรวจความพึงพอใจอยู่ 5 ประเด็น คือ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการและได้เสนองานบริการสาธารณะให้ทำการสำรวจความพึงพอใจจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ 1) งานด้านโยธา 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 5) งานด้านการศึกษา ซึ่งประชากรที่ใช้



ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชั้นไต่ใหญ่ และมารับบริการจำนวน 4,788 คน กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจในครั้งนี้จำนวน 400 คน จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลชั้นไต่ใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.24 ค่าคะแนนการประเมินเท่ากับ 9 คะแนน

องค์การบริหารส่วนตำบลขามทะเลสอ (2562) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลขามทะเลสอ อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา โดยทำการประเมินในด้าน 1) ด้านเวลา 2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 30 คน พบว่า ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจในทุกด้านโดยพึงพอใจมากที่สุดคือด้านเวลาในการให้บริการ

สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ (2561) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์ อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ 2561 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์ ในภาพรวม และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์ จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติวิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการสำรวจพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์ ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.15 ระดับคะแนน 8 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ คือ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.80 ระดับคะแนน 8 คะแนน 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40



ระดับคะแนน 8 คะแนน 3) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20 ระดับคะแนน 8 คะแนน 4) ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.20 ระดับคะแนน 8 คะแนน ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของทั้ง 4 งาน ในองค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์ จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามงานที่มาของรับบริการ ในภาพรวมของระดับความพึงพอใจของทั้ง 4 งานอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับคือ 1) งานด้านการรักษาความสะอาด ตามความคิดเห็นของประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 ระดับคะแนน 9 คะแนน 2) งานด้านการประปา ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 ระดับคะแนน 9 คะแนน 3) งานด้านสาธารณสุข ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.40 ระดับคะแนน 8 คะแนน และ 4) งานด้านรายได้หรือภาษี ตามความเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 ระดับคะแนน 8 คะแนน

วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร (2561) ได้ทำวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญา อำเภอรามัน จังหวัดยะลา ปีงบประมาณ 2561 เป็น การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญาในปีงบประมาณ 2561 โดยใช้แบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ราย ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่า เพศชาย เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 67.5 เพศชายคิดเป็นร้อยละ 32.5 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ ในช่วง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.9 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมาประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 32.0 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จ การศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 31.5 รองลงมาสำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 26.0 สำหรับความพึงพอใจในภาพรวมตั้งแต่เดือนตุลาคม 2560 -กันยายน 2561 มี



ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต.อยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ($\bar{X}$ =4.45, S.D. =0.67, 89.0%) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน ($\bar{X}$ =4.46, S.D.= 0.67, 89.2 %) รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากันหมดทั้งสามด้าน คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการ (พัฒนาชุมชน) ความพึงพอใจต่อการบริการรับเรื่องร้องทุกข์ หรือการให้บริการข้อมูลข่าวสารและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกู้ชีพ กู้ภัยหรืองานเทศกาล(ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย) ($\bar{X}$ =4.44, S.D. =0.68, 88.8 %)

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (2561) ได้ทำการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนผาก อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนผาก อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อศึกษา ปัญหา ปसरค ข้อเสนอแนะ ที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนผาก อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบในการวิจัย ซึ่งสอบถามความพึงพอใจใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านช่องทางการให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนผาก อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากมีค่าคะแนนเฉลี่ย 108.93 คิดเป็นร้อยละ 87.14 ระดับคุณภาพ 8

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมเห็ด ประจำปีงบประมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมเห็ด และการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมเห็ดในด้านต่าง ๆ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการที่พักอาศัยหรือสถานที่ตั้งของหน่วยงาน



อยู่ภายในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมเห็ด จำนวน 320 คน และกลุ่มตัวอย่างบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมเห็ด จำนวน 40 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า ส่วนของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมเห็ด ผู้รับบริการมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบ อาชีพเกษตรกรรมมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท และส่วนของการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมเห็ด บุคลากรเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) และมีการศึกษาในระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 4 งาน ประกอบด้วย งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ด้านรายได้หรือภาษีและด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.60 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) ด้านรายได้หรือภาษี 3) ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ พบว่า แก้ปัญหาไฟฟ้าดับบ่อยครั้ง/ไม่มีถึงขยะหน้าบ้านและบริเวณแหล่งชุมชน ถึงขยะไม่เพียงพอ ควรรับดำเนินการแก้ไขมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.87 ของแต่ละประเด็น รองลงมา คือ ต้องการไฟฟ้าส่องสว่างข้างทางในทุกพื้นที่ และในจุดที่มีความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุคิดเป็นร้อยละ 21.31 แก้ปัญหาน้ำประปาไม่ไหลและปรับปรุงคุณภาพของน้ำประปาให้มีความสะอาดมากขึ้น โดยเฉพาะในวันที่ฝนตกน้ำจะขุ่นมาก คิดเป็นร้อยละ 11.47 ซ่อมแซมถนนที่ชำรุด คิดเป็นร้อยละ 6.56 ปรับปรุงความสะอาดริมถนนและปลูกต้นไม้สวยงาม คิดเป็นร้อยละ 3.28 และปรับปรุงสถานที่ราชการให้เหมาะสมในการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่ คิดเป็นร้อยละ 1.64 ระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการ



บริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จากองค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมเห็ด พบว่า ในภาพรวมประเด็นต่าง ๆ มีผลต่อระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 73.00 ประเด็นหลักที่มีระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ สูงที่สุด 3 อันดับแรก คือ 1) ด้านการแสดงผลข้อมูล และการนำไปใช้ 2) ด้านการใช้สารสนเทศ เพื่อการบริหารจัดการและ 3) ด้านการรวบรวมข้อมูล และประเด็นย่อยที่มีผลต่อระดับการใช้ระบบ สารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการสูงสุด 3 อันดับแรก คือ 1) หน่วยงานมีการวางแผนก่อนการ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ/หน่วยงานมีการส่งเสริมการนำข้อมูลไปใช้ตรงตาม วัตถุประสงค์ของการใช้ข้อมูล 2) หน่วยงานมีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ และ 3) หน่วยงานมีแผนงานและแนวทางการพัฒนาคุณภาพของระบบสารสนเทศ/หน่วยงานมีการติดตาม ประเมินผล และปรับปรุงการใช้ระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ ข้อเสนอแนะต่อการใช้ระบบ สารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ พบว่า หน่วยงานควรมีคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ต ที่มีประสิทธิภาพสูง เพื่อความคล่องตัวในการทำงาน

มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ (2560) ได้ทำการประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล บาไร่ อำเภอยะหา จังหวัดยะลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 โดยศึกษาข้อมูลผู้ให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 200 คน ภาพรวม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.20 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 หรือร้อยละ 93.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือร้อยละ 92.00 ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงานปรากฏว่า งานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือ ร้อยละ 96.00 รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80 งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.62



หรือร้อยละ 92.40 และงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 หรือร้อยละ 89.80 ตามลำดับ

สุขศิริ ประสมสุข และณัทกวี ศิริรัตน์. (2560) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอกะพุมแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอกะพุมแบน จังหวัดสมุทรสาคร ได้ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการ 6 ด้านคือ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม 5) ความพึงพอใจต่อส่วนงาน และ 6) ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการบริการของงานที่ต้องประเมินจำแนกตามงาน โดยทำการศึกษาเฉพาะประชาชนที่อยู่ในพื้นที่และได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 คน เป็นเพศชาย ร้อยละ 37.50 (150 คน) เพศหญิง ร้อยละ 62.50 (250 คน) ส่วนใหญ่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 36.00 (144 คน) ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 58.80 (235 คน) อาชีพที่พบมากที่สุด คือ อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 51.00 (204 คน) ส่วนสถานภาพสมรสที่พบมากที่สุด คือประเภทคู่ ร้อยละ 79.50 (318 คน) และ ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 49.50 (198 คน) ประชาชนในเขตตำบลท่าไม้ อำเภอกะพุมแบน จังหวัดสมุทรสาครมีความพึงพอใจในแต่ละด้านดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 89.62 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 90.48 และด้านอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 90.02

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2560) ได้ศึกษาการวิจัยเชิงสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอกู่แก้ว จังหวัดสตูล โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการงานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ การให้ความช่วยเหลือด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และการดำเนินงานการศึกษา ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 200 คน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่



ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.65$) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.64$) โดยผลการพิจารณาเป็นงาน พบว่างานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารและการดำเนินงานการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.69$) รองลงมาคือ งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ ($\bar{X} = 4.64$) และการให้ความช่วยเหลือ ด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เป็นลำดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.60$)

องค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ออก (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ออก อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ประจำปี 2560 โดยวัดความพึงพอใจของแต่ละโครงการที่มีการให้บริการกับประชาชนในตำบลในด้าน 1) กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ช่องทางการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่การให้บริการ 4) สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 5) ผลการปฏิบัติงาน โดยผลการประเมินและข้อเสนอแนะที่ได้ จากการประเมินพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.38 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.70 รองลงมา ได้แก่ ด้านการรักษาความสะอาด (การกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล) อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.70 และด้านโครงการสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.59

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2560) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ อำเภอกุตุบ จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ และตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน เป็นแบบสอบถามลักษณะรายการเลือกตอบ (Check list) จำนวน 24 ข้อ โดยเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ดำเนินการเก็บข้อมูลในเดือนสิงหาคม ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2560 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในประเมินครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ใช้หรือรับบริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ สุ่มตัวอย่างจากประชากรโดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)



จากจำนวนผู้มาใช้หรือขอรับบริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ จำนวนทั้งสิ้น 400 คน ข้อมูลที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์แล้ว นำมาจัดลำดับแบบสอบถามและลงรหัส หลังจากนั้นทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) โดยกำหนดช่วงคะแนนค่าเฉลี่ยในการแปลความหมายข้อมูลเชิงปริมาณ นำผลการวิเคราะห์ทางสถิติ มาจัดตารางแปลความหมาย ดีความจากตาราง อภิปรายผล และสรุปผลการวิจัย ในรูปของการ บรรยาย และการอธิบายแบบความเรียง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ ตามประเด็นต่าง ๆ ได้ข้อสรุปดังนี้ 1) ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.86 และเมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.20 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สร้างก่อพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ในภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 และเมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจด้านช่องทางการ ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.40 3) 3. ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยระดับ ความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 และเมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.60 4) ความ พึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ในภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยระดับความ พึงพอใจเท่ากับ 4.82 และเมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.40 5) ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน



พบว่ามีความเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.80 และ 6) ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ เมื่อพิจารณาตามเรื่องขอรับบริการ พบว่างานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานโยธา มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.91 รองลงมาได้แก่ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.88 ตามลำดับ

ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมแนวทางการประเมินองค์การบริหารส่วนตำบล พบได้ว่าการประเมินความพึงพอใจในหลายด้านแล้วแต่สภาพการให้บริการแต่ละที่ แต่อาจมีข้อควรประเมินที่สามารถสรุปได้ดังนี้

- 1) เวลาในการให้บริการ
- 2) กระบวนการให้บริการ
- 3) ช่องทางการให้บริการ
- 4) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 5) สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
- 6) คุณภาพการให้บริการในงานสาธารณะต่าง ๆ
- 7) ผลการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ยังพบว่าในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลต่าง ๆ ยังวัดความพึงพอใจของการให้บริการตามงานที่ให้บริการต่าง ๆ ด้วย เช่น

- 1) ด้านโยธา
- 2) ด้านทะเบียน
- 3) ด้านรายได้หรือภาษี
- 4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 5) ด้านสาธารณสุข
- 6) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม



- 7) ด้านการศึกษา
 - 8) ด้านประปา
 - 9) ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 - 10) ด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในเขตพื้นที่ตามยุทธศาสตร์ชาติ
 - 11) ด้านบริการกฎหมาย
- ดังตารางที่ 2.9



ตาราง 2.9 ทบทวนวรรณกรรมการประเมินความพึงพอใจตามงานที่ได้ทำขององค์การบริการส่วนตำบล

ชื่อผู้วิจัย/หน่วยงาน	พ.ศ	การวิจัย	ประเมินความพึงพอใจตามงานที่ได้ทำ										
			ด้าน โยธา	ด้าน ทะเบียน	ด้าน รายได้ หรือภาษี	ด้าน พัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการ สังคม	ด้าน สาธารณสุข	ด้าน สาธารณสุข และ สิ่งแวดล้อม	ด้าน การศึกษา	ด้าน ประปา	ด้านการ ป้องกันและ บรรเทาสา ธารณภัย	ด้านการป้องกัน และแก้ไข ปัญหาอาเสพ ติคในเขต พื้นที่ตาม ยุทธศาสตร์ชาติ	ด้าน บริการ กฎหมาย
มหาวิทยาลัยราชภัฏ ศรีสะเกษ	2564	เชิงปริมาณ	/		/				/		/		
สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม	2564	เชิงปริมาณ	/		/	/					/		
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนสุนันทา	2564	เชิงปริมาณ	/	/	/	/							
ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยนราธิวาส	2564	เชิงปริมาณ	/		/	/	/		/		/		



ชื่อผู้วิจัย/หน่วยงาน	พ.ศ	การวิจัย	ประเมินความพึงพอใจตามงานที่ได้ทำ										
			ด้าน โยธา	ด้าน ทะเบียน	ด้าน รายได้ หรือภาษี	ด้าน พัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการ สังคม	ด้าน สาธารณสุข	ด้าน สาธารณสุข และ สิ่งแวดล้อม	ด้าน การศึกษา	ด้าน ประปา	ด้านการ ป้องกันและ บรรเทาสา ธารณภัย	ด้านการป้องกัน และแก้ไข ปัญหาเสพ ติดในเขต พื้นที่ตาม ยุทธศาสตร์ชาติ	ด้าน บริการ กฎหมาย
ราชนครินทร์													
อรุณ ไชยนิทย์	2564	เชิงปริมาณ	/				/	/	/		/		
ศุภชัยวิชัยพุทธศาสตร์ น่าน	2563	เชิงปริมาณ				/			/		/	/	
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนสุนันทา	2563	เชิงปริมาณ	/	/	/				/				
สัญญา เคนยาภูมิ และ คณะ	2562	เชิงปริมาณ	/		/	/		/	/				
องค์การบริหารส่วน ตำบลเขื่อนผาก	2561	เชิงปริมาณ	/		/	/	/						
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอก ที่ตั้ง ตรัง	2561	เชิงปริมาณ	/		/	/			/				



ชื่อผู้วิจัย/หน่วยงาน	พ.ศ	การวิจัย	ประเมินความพึงพอใจตามงานที่ได้ทำ										
			ด้าน โยธา	ด้าน ทะเบียน	ด้าน รายได้ หรือภาษี	ด้าน พัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการ สังคม	ด้าน สาธารณสุข	ด้าน สาธารณสุข และ สิ่งแวดล้อม	ด้าน การศึกษา	ด้าน ประปา	ด้านการ ป้องกันและ บรรเทาสา ธารณภัย	ด้านการป้องกัน และแก้ไข ปัญหาเสพ ตติในเขต พื้นที่ตาม ยุทธศาสตร์ชาติ	ด้าน บริการ กฎหมาย
วิทยาลัยการ สาธารณสุขสิรินธร	2561	เชิงปริมาณ			/	/					/		
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏว ไลยอลงกรณ์ ในพระ บรมราชูปถัมภ์	2561	เชิงปริมาณ			/		/	/		/			
สุธรรม ฆานาศักดิ์	2560	เชิงปริมาณ	/		/	/	/	/					
สุขศิริ ประสมสุข และณัทกวี ศิริรัตน์	2560	เชิงปริมาณ	/		/	/	/	/	/		/		
มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคณะเศรษฐศาสตร์ และบริหารธุรกิจ	2560	เชิงปริมาณ	/		/	/			/		/		
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุดรธานี	2560	เชิงปริมาณ			/	/	/		/		/		/



โดยจากการศึกษาปัญหาที่พบและต้องการการปรับปรุงเป็นส่วนใหญ่ขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลแต่ละพื้นที่มีดังนี้

ตาราง 2.10 ทบทวนวรรณกรรมการประเมินความพึงพอใจตามงานที่ได้ทำขององค์การบริหารส่วนตำบล

ชื่อผู้วิจัย/หน่วยงาน	พ.ศ	พื้นที่ทำการวิจัย	ปัญหาที่พบ
มหาวิทยาลัยราชภัฏ ศรีสะเกษ	2564	เทศบาลตำบล หนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ	1. ด้านการศึกษา ควรมีการจัดทำป้ายผังลำดับขั้นตอนการ ให้บริการอย่างชัดเจน 2. ด้านรายได้หรือภาษี ควรเพิ่มเรื่องช่องทางการให้บริการที่ หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น 3. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ควรมีการปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในการบริการแก่ผู้เข้ารับบริการด้วยความ สะดวก รวดเร็ว และถูกต้องมากยิ่งขึ้น 4. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยผู้รับ บริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi เป็นต้น
สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม	2564	องค์การบริหาร ส่วนตำบลนาแต่ อำเภอมือ อำนาจเจริญ จังหวัด อำนาจเจริญ	1. การสนับสนุน ส่งเสริม และพัฒนาศักยภาพ ด้านกีฬาของประชาชน เช่น การก่อสร้างลาน กีฬาเอนกประสงค์สร้างสนามกีฬาประจำ ตำบล และสนับสนุนอุปกรณ์กีฬาให้แก่หมู่บ้าน 2. ให้การสนับสนุนการจัดกิจกรรมด้านศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณีและภูมิ ปัญญาท้องถิ่น อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน 3. การจัดกิจกรรมรณรงค์ต่อต้านยาเสพติด ร่วมกับประชาชนในตำบล



ชื่อผู้วิจัย/หน่วยงาน	พ.ศ	พื้นที่ทำการวิจัย	ปัญหาที่พบ
			4. พัฒนาในทุกด้านอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนสุนันทา	2564	ในเขตเทศบาล นคร สมุทรปราการ อำเภอเมือง สมุทรปราการ จังหวัด สมุทรปราการ	ไม่พบปัญหาแต่ด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจจากผู้เข้าใช้บริการน้อยที่สุดคือ งานด้านทะเบียน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
ศูนย์วิจัยและ นวัตกรรม มหาวิทยาลัย นราธิวาสราชนครินทร์	2564	องค์การบริหาร ส่วนตำบลแว้ง อำเภอแว้ง จังหวัดนราธิวาส	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยพบว่ามีเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 4.49 ซึ่งเป็นด้านที่ต้องปรับปรุง
อรุณ ไชยนิทย์	2564	เทศบาลเมืองบาง คูรัด อำเภอบาง บัวทอง จังหวัด นนทบุรี	1. การเพิ่มบุคลากรด้านโยธาและ การบำรุงปัจจัยพื้นฐานในการใช้ชีวิตของ ประชาชน อาทิ สภาพพื้นที่ ไฟฟ้า เป็นต้น 2. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่ สาธารณะ พบว่ายังขาดรถในการดูแล ประชาชนในพื้นที่และบุคลากรทำงานไม่ ต่อเนื่อง 3. การปรับสภาพแวดล้อมรอบศูนย์พัฒนาเด็ก เล็กเพื่อทัศนียภาพที่ดีและการเตรียมตัวปรับ ขยายพื้นที่เพื่อการรองรับการเพิ่มระดับชั้น การศึกษา 4. บุคลากรในการให้บริการต่อประชาชนใน พื้นที่ และรับบุคลากรเข้ามารับทำงานเพิ่ม



ชื่อผู้วิจัย/หน่วยงาน	พ.ศ	พื้นที่ทำการวิจัย	ปัญหาที่พบ
			เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการให้บริการ 5. การเพิ่มรถในการตรวจตราเวลาเกิดเหตุ และการจัดจ้างจัดซื้ออุปกรณ์ให้มีประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อการระงับเหตุที่ดี 6. การทำงานการแพทย์ฉุกเฉิน ต้องทำความเข้าใจให้ประชาชนทราบ โดยวิธีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง
ศูนย์วิจัยพุทธศาสตร์ น่าน	2563	องค์การบริหาร ส่วนตำบลเจดีย์ ชัย อำเภอบัว จังหวัดน่าน	1. องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย - ควรมาให้บริการแจกเบี้ยผู้สูงอายุและผู้พิการที่หมู่บ้าน เนื่องจากไม่สะดวกไปกดที่ธนาคาร - ควรเตรียมพร้อมต่อสถานการณ์ด้านอัคคีภัยและอุทกภัย 2. ด้านสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า - ควรดำเนินการซ่อมไฟกิ่งข้างถนนให้รวดเร็วยิ่งขึ้น 3. ขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัยจัดซื้อรถเก็บขยะภายในชุมชน 4. ขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัยพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง เพื่อพี่น้องประชาชนในพื้นที่ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีสืบต่อไป 5. รักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีและพัฒนาสืบต่อไป



ชื่อผู้วิจัย/หน่วยงาน	พ.ศ	พื้นที่ทำการวิจัย	ปัญหาที่พบ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนสุนันทา	2563	เทศบาลนคร สมุทรปราการ อำเภอเมือง จังหวัด สมุทรปราการ จังหวัด สมุทรปราการ	1. งานด้านทะเบียน - เทศบาลควรมีการปรับปรุงในเรื่องของระยะเวลาในการบริการให้มีความกระชับ และรวดเร็ว มีขั้นตอนการลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น - เทศบาลควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเอกสารของงานด้านทะเบียนให้ประชาชนรับทราบข้อมูลอย่างทั่วถึง - เนื่องจากงานด้านทะเบียนเป็นงานที่มีประชาชนเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ซึ่งในบางครั้งบัตรคิวไม่เพียงพอต่อการให้บริการของประชาชน ควรมีการแบ่งสัดส่วนงานเพิ่มเติม เพื่อให้สะดวกต่อการให้บริการ 2. งานด้านรายได้หรือภาษี - เทศบาลควรมีการส่งเสริมนโยบายการประชาสัมพันธ์การจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนรับทราบอย่างต่อเนื่อง - ควรมีการจัดหาบุคลากรในการจัดเก็บรายได้เพิ่มขึ้น เพื่รองรับงานและภารกิจใน ด้านรายได้หรือภาษีและไม่ให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการกับประชาชน 3. งานด้านการศึกษา - เทศบาลควรมีนโยบายส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ให้มีความชัดเจนเพิ่มมากขึ้น



ชื่อผู้วิจัย/หน่วยงาน	พ.ศ	พื้นที่ทำการวิจัย	ปัญหาที่พบ
			เนื่องจากประชาชนยังไม่เข้าใจในเรื่องของงานบริการด้านการศึกษามากนัก 4. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง - จากการสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการด้านงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
สัญญา เคนาภูมิ และคณะ	2562	องค์การบริหารส่วนตำบลชั้นไผ่ใหญ่ อำเภอมือง จังหวัดยโสธร	ด้านการให้บริการ - ถนนบางเส้นชำรุดและยังไม่ได้รับการปรับปรุง - น้ำประปาไม่ไหล ไม่สะดวก เป็นบางเวลา น้ำไม่สะอาด - เครื่องกระจายเสียงดังไม่ครอบคลุมพื้นที่ - ความไม่จริงใจของเจ้าหน้าที่ในเขตท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยแม่โจ้	2561	องค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนผาก อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่	ด้านการให้บริการ - ควรพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา นอกที่ตั้ง ตรัง	2561	องค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมเห็ด	ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ - หน่วยงานควรมีคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพสูง เพื่อความคล่องตัวในการทำงาน
วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร	2561	องค์การบริหารส่วนตำบลวังพญา อำเภอรามัน	1. ด้านการบริการ - ควรกำชับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านต่าง ๆ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ



ชื่อผู้วิจัย/หน่วยงาน	พ.ศ	พื้นที่ทำการวิจัย	ปัญหาที่พบ
		จังหวัดยะลา	มาก ให้รักษามาตรฐานการบริการให้คงอยู่ต่อไป ทั้งนี้เพื่อดำรงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญาไ้วต่อไป 2. ด้านอุปกรณ์ - ควรปรับปรุงคือควรสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์เพื่อการให้บริการด้านการกู้ชีพกู้ภัยให้เพียงพอเนื่องจากเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการให้บริการประชาชน และควรสร้างสิ่งอำนวยความสะดวก คือห้องน้ำห้องส้วมให้เพียงพอเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการต่อไป
สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์	2561	องค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์ อำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร	1. ด้านการให้บริการ - ควรจัดทำป้ายขั้นตอนหรือเอกสารแนะนำการมาติดต่อขอรับบริการต่าง ๆ ให้ชัดเจนและเพียงพอต่อการให้บริการ - เจ้าหน้าที่ให้บริการควรเพิ่มหรือปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น - ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เข้าอบรม สัมมนา หรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการจากหน่วยงานอื่น ๆ เป็นประจำทุกปี - ปรับปรุงและพัฒนาห้องน้ำให้สะอาดอยู่เสมอ และเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน
สุธรรม ขนาคักดี	2560	องค์การบริหาร	ด้านการประชาสัมพันธ์ - การเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย



ชื่อผู้วิจัย/หน่วยงาน	พ.ศ	พื้นที่ทำการวิจัย	ปัญหาที่พบ
		ส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล	รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ สังคมออนไลน์
สุขศิริ ประสมสุข และณัทกวี ศิริรัตน์	2560	องค์การบริหาร ส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอกระทุ่ม แบน จังหวัด สมุทรสาคร	ด้านสาธารณูปโภค - ควรปรับปรุงด้านสิ่งแวดล้อมและสาธารณูปโภคต่าง ๆ ได้แก่การซ่อมถนนที่ชำรุด ไฟฟ้าตามถนน รวมถึงการแก้ไขปัญหาเรื่องน้ำเน่าเสียตามลำคลอง
มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคณะ เศรษฐศาสตร์และ บริหารธุรกิจ	2560	องค์การบริหาร ส่วนตำบลบาไร่ อำเภอยะหา จังหวัดยะลา	ด้านการให้บริการ - ควรพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น
สถาบันวิจัยและ พัฒนา มหาวิทยาลัย ราชภัฏอุดรธานี	2560	องค์การบริหาร ส่วนตำบลสร้าง ก่อ อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี	ด้านการให้บริการ - ควรพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น



จากการทบทวนวรรณกรรมสามารถสรุปปัญหาที่พบและต้องการ การปรับปรุงเป็นส่วนใหญ่ ที่สำคัญคือ

1. ด้านการให้บริการ เช่น

- ควรมาให้บริการแก่ผู้สูงอายุและผู้พิการที่หมู่บ้าน เนื่องจากไม่สะดวกไปกตที่ธนาคาร
- รักษามาตรฐานการให้บริการที่ดี
- ความไม่จริงใจของเจ้าหน้าที่ในเขตท้องถิ่น
- ควรจัดทำป้ายขั้นตอนหรือเอกสารแนะนำการมาติดต่อขอรับบริการต่าง ๆ ให้ชัดเจนและ

เพียงพอต่อการให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ให้บริการควรเพิ่มหรือปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

- ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เข้าอบรม สัมมนา หรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจากหน่วยงานอื่น ๆ เป็นประจำทุกปี

- การเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายรวมทั้งการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ สังคมออนไลน์

2. งานด้านทะเบียน

- ควรมีการปรับปรุงในเรื่องของระยะเวลาในการบริการให้มีความกระชับ และรวดเร็ว มีขั้นตอนการลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของ ผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

- เนื่องจากงานด้านทะเบียนเป็นงานที่มีประชาชนเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ซึ่งในบางครั้งบัตรคิวไม่เพียงพอต่อการให้บริการของประชาชน ควรมีการแบ่งสัดส่วนงานเพิ่มเติม เพื่อให้สะดวกต่อการให้บริการ

- ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเอกสารของงานด้านทะเบียนให้ประชาชนรับทราบข้อมูลอย่างทั่วถึง



3. งานด้านรายได้หรือภาษี

- ควรมีการส่งเสริมนโยบายการประชาสัมพันธ์การจัดเก็บภาษีและ ค่าธรรมเนียมในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนรับทราบอย่างต่อเนื่อง
- ควรมีการจัดหาบุคลากรในการจัดเก็บรายได้เพิ่มขึ้น เพื่อรองรับงานและภารกิจใน ด้านรายได้หรือภาษีและไม่ให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการกับประชาชน

4. งานด้านการศึกษา

- ควรมีนโยบายส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ให้มีความชัดเจนเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากประชาชนยังไม่เข้าใจในเรื่องของงานบริการด้านการศึกษามากนัก

5. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

- ถนนบางเส้นชำรุดและยังไม่ได้รับการปรับปรุง
- น้ำประปาไม่ไหล ไม่สะดวก เป็นบางเวลา น้ำไม่สะอาด
- เครื่องกระจายเสียงดังไม่ครอบคลุมพื้นที่
- ควรปรับปรุงคือควรสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์เพื่อการให้บริการด้านการกู้ชีพกู้ภัยให้เพียงพอเนื่องจากเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการให้บริการประชาชน
- ควรปรับปรุงด้านสิ่งแวดล้อมและสาธารณูปโภคต่าง ๆ ได้แก่การซ่อมถนนที่ชำรุด ไฟฟ้าตามถนน รวมถึงการแก้ไขปัญหาเรื่องน้ำเน่าเสียตามลำคลอง

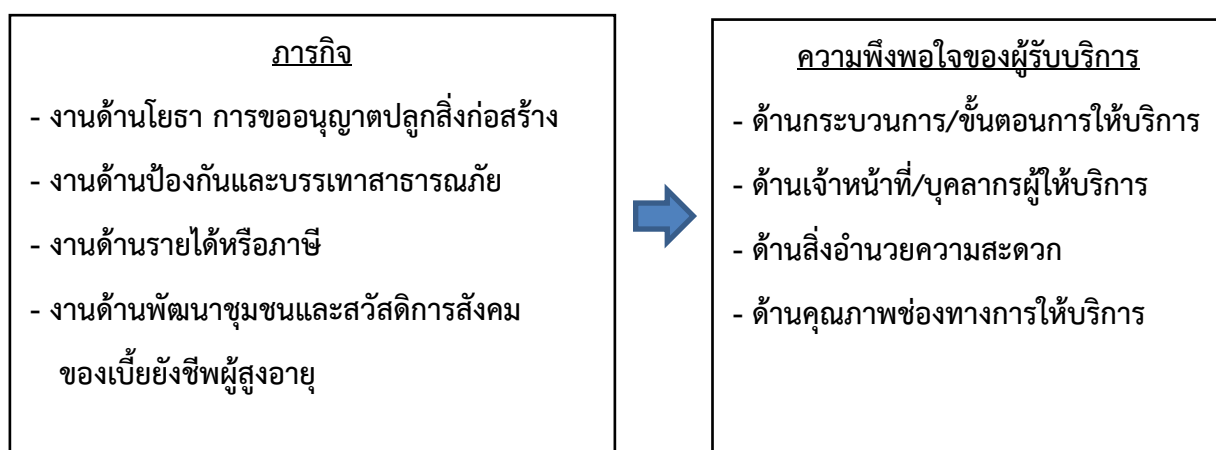
6. ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ

- หน่วยงานควรมีคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพสูง เพื่อความคล่องตัวในการทำงาน



2.6 กรอบแนวคิดของการประเมินความพึงพอใจ

จากการทบทวนวรรณกรรมและแนวทางการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมดแดง อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ทำให้มีแนวทางการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมดแดง อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี โดยกรอบแนวคิดดังนี้



ภาพที่ 9 กรอบแนวคิดในการสำรวจความพึงพอใจ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแดง อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ 2565 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งวิธีการดำเนินการวิจัยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดเป็นกลุ่มประชาชนที่อยู่ในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลแดง อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานภาคเอกชน ที่เคยติดต่อขอรับบริการในปีงบประมาณ 2565 จำนวน 4 งาน โดยในแต่ละงานดังนี้

- 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี และ
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

3.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างการศึกษานี้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยแยกแต่ละงานดังนี้

ข้อพิจารณาในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างการประเมินในครั้งนี้ ผู้ประเมินกำหนดแนวทางสำหรับการคัดเลือกบุคคลที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการจากงานทั้ง 4 งานข้างต้น ในปีงบประมาณ 2565 โดยกำหนดหลักเกณฑ์การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามภารกิจงานด้านบริการ ดังนั้น ในการเลือกตัวอย่างจากประชากรที่จะทำการศึกษา วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ตามภารกิจงานบริการ และใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบวิธีบังเอิญเจอ (Haphazard or Accidental Sampling)

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินได้เลือกใช้สูตรในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการคำนวณของโรสคอฟ (Roscoe, 1975 : 183) ในการกำหนดขนาดตัวอย่าง ซึ่งมีสูตรการคำนวณดังนี้



$$e = z \frac{s}{\sqrt{n}} \quad \text{หรือ} \quad n = \left(\frac{z \cdot s}{e} \right)^2$$

เมื่อ	e	แทน	ความคลาดเคลื่อนมากที่สุดที่ยอมรับได้
	Z	แทน	ความมั่นใจที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
			ถ้า Z = 0.05 มีค่าเท่ากับ 1.96
	S	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

โดยกำหนดให้ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 และความคลาดเคลื่อนมากที่สุดที่ยอมรับได้เท่ากับ 5 ส่วน ของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นั่นคือ $e = 1/5 \cdot s$, $e = s/5$ และ $z = 1.96$ แทนค่าในสูตร

$$n = \left(\frac{1.96 \cdot s}{s/5} \right)^2$$

$$= (1.96 \cdot 5)^2$$

ดังนั้น จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเท่ากับ 96 หน่วยในแต่ละงาน แต่เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นจึงกำหนดขนาดตัวอย่างดังนี้

จำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกตามแต่ละงาน ดังนี้

2.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	จำนวน 100 คน
2.2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	จำนวน 400 คน
2.3 งานด้านรายได้หรือภาษี	จำนวน 100 คน
2.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	
ของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	จำนวน 400 คน

โดยทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม จำนวน 4 ฉบับ แต่ละฉบับมี 4 ตอน โดยผู้ประเมินสังเคราะห์เครื่องมือจากงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และของชมพูนุช กาศสกุล เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ทั้ง 4 ฉบับ แต่ละฉบับมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งเป็น 4 ตอน คือ



ตอนที่ 1) ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตอนที่ 2) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3) ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ

ตอนที่ 4) ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ

หาค่าความถูกต้องและความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สร้างขึ้นเรียบร้อยแล้ว โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 7 ท่าน ตรวจสอบดูความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความชัดเจน ความถูกต้องเหมาะสมของภาษาที่ใช้ จากนั้นรวบรวมข้อมูล ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องระหว่างรายการข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการประเมินด้วยค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยใช้สูตรของ IOC ดังนี้ (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอจรา ชานีประศาสน์, 2547: น.145-146)

โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณา คือ

เห็นว่าสอดคล้อง	ให้คะแนน + 1
ไม่แน่ใจ	ให้คะแนน 0
เห็นว่าไม่สอดคล้อง	ให้คะแนน - 1

การวิเคราะห์ข้อมูลความเหมาะสมสอดคล้องของแบบทดสอบโดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (IOC) คำนวณค่าตามสูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

$\sum R$ = ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

นำข้อมูลที่รวบรวมจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence) ของผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง โดยพิจารณาค่า IOC เป็นรายข้อ โดยค่า IOC แต่ละข้อต้องไม่ต่ำกว่า 0.50 ขึ้นไป ซึ่งแสดงว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงกับจุดประสงค์



หลังจากดำเนินการปรับแก้เครื่องมือตามให้ผู้เชี่ยวชาญให้ข้อเสนอแนะแล้ว ดำเนินการหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล นำไปทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรจำนวน 30 คน นำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นโดยวัดค่าความสอดคล้องภายใน หาค่าสัมประสิทธิ์โดยค่าที่ยอมรับได้โดยทั่วไปคือต้องมากกว่า 0.8 (Streiner & Norman, 1995, p.7)

ผลการวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่สร้างขึ้น จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 7 ท่าน มีค่าเฉลี่ยของดัชนีความสอดคล้อง IOC ในแต่ละฉบับ ดังนี้

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

- 1) งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่า IOC ในแต่ละข้อไม่ต่ำกว่า 0.50 และค่า IOC เฉลี่ยรวมทุกๆ ข้อได้เท่ากับ 0.96
- 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่า IOC ในแต่ละข้อไม่ต่ำกว่า 0.50 และค่า IOC เฉลี่ยรวมทุกๆ ข้อได้เท่ากับ 0.97
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่า IOC ในแต่ละข้อไม่ต่ำกว่า 0.50 และค่า IOC เฉลี่ยรวมทุกๆ ข้อได้เท่ากับ 0.96
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีค่า IOC ในแต่ละข้อไม่ต่ำกว่า 0.50 และค่า IOC เฉลี่ยรวมทุกๆ ข้อได้เท่ากับ 0.98

ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สร้างขึ้นมีค่าความสอดคล้อง

ผลการหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล หลังจากนำไปทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรจำนวน 30 คน โดยวัดค่าความสอดคล้องภายในหาค่าสัมประสิทธิ์ได้ 0.93 ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีความเชื่อมั่น

ดังนั้น จึงสามารถยอมรับแบบสอบถามดังกล่าวเพื่อการวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไปได้ จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่ได้จากข้างต้นมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป



3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้มหาวิทยาลัยฯ ให้คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ลงพื้นที่จริงในการเก็บรวบรวมข้อมูล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับข้อความของคำถามทุกข้อรวมทั้งเทคนิคในการสัมภาษณ์ และจริยธรรม ในการเก็บข้อมูล

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ อธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการอธิบายระดับความพึงพอใจ และใช้ค่าความถี่สรุปความคิดเห็นข้อเสนอแนะทั่วไป

ระดับความพึงพอใจ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) (Likert, 1987 อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว, 2535) ดังนี้

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

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามมา พิจารณาระดับความพึงพอใจ โดยมีเกณฑ์ในการแปลความจากสูตร (สมโภชน์ อเนกสุข, 2552, หน้า 5) ดังต่อไปนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$0.80 = \frac{5 - 1}{5}$$

ซึ่งสามารถแปลความหมายเป็นเกณฑ์การแปลความหมายระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง ความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง ความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลแดง อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
3. งานด้านรายได้หรือภาษี
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีผู้สูงอายุ

ดำเนินการเก็บข้อมูลกับประชาชนผู้ที่เดินทางมาใช้บริการ โดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ซึ่งในแต่ละงานจำแนกนำเสนอผลการสำรวจข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ วิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอข้อมูลค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นภาพรวมรายด้าน และจำแนกรายการแต่ละด้าน

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

การสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของข้อมูลการใช้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ดังนี้



ตารางที่ 4.1 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

การใช้บริการของ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่วงเวลาที่มาใช้ บริการส่วนใหญ่	8.30 – 10.00 น.	50	50.00
	10.01 – 12.00 น.	18	18.00
	12.01 – 14.00 น.	26	26.00
	14.01 น.– เวลาปิด	6	6.00
รวม		100	100
ใช้เวลาในการ เข้ามาติดต่อขอรับ บริการแต่ละครั้ง สูงสุด	1 – 10 นาที	28	28.00
	11 – 20 นาที	10	10.00
	21 – 30 นาที	36	36.00
	31 – 40 นาที	20	20.00
	41 – 50 นาที	5	5.00
	มากกว่า 50 นาที	1	1.00
รวม		100	100

จากตารางที่ 4.1 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการในช่วงเวลา 08.30 – 10.00 น. (ร้อยละ 50) และใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุด 21 – 30 นาที (ร้อยละ 36)

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 100 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของข้อมูลทั่วไป ดังนี้



ตารางที่ 4.2 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก
สิ่งก่อสร้าง

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	39	39.00
	หญิง	61	61.00
รวม		100	100
สถานภาพสมรส	โสด	49	49.00
	สมรส	51	51.00
	หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	0	0.00
รวม		100	100
ระดับการศึกษา	ไม่รู้หนังสือ	4	4.00
	ประถมศึกษา/เทียบเท่า	24	24.00
	ม.ต้น/เทียบเท่า	12	12.00
	ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า	19	19.00
	อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	14	14.00
	ปริญญาตรี	27	27.00
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
รวม		100	100
ระยะเวลาอาศัยในชุมชน	เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	2	2.00
	อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	25	25.00
	อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	32	32.00
	อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี	41	41.00
รวม		100	100



ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
อาชีพหลัก	นักเรียน/นักศึกษา	1	1.00
	รับราชการ/พนักงานของรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	12	12.00
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	0	0.00
	พนักงานเอกชน	17	17.00
	รับจ้างทั่วไป	35	35.00
	เกษตรกร	8	8.00
	ประมง	0	0.00
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	24	24.00
	ว่างงาน	3	3.00
	รวม	100	100
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000	18	18.00
	5,001 – 10,000	27	27.00
	10,001 – 15,000	31	31.00
	15,001 – 20,000	6	6.00
	20,001 – 30,000	10	10.00
	30,001 – 40,000	2	2.00
	40,001 – 45,000	0	0.00
	45,001 – 50,000	0	0.00
	มากกว่า 50,000	0	0.00
	ไม่มีรายได้	6	6.00
	รวม	100	100



ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนที่เลือก	ร้อยละ
ช่องทางการรับทราบ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของอบต.	สื่อสิ่งพิมพ์	0	0.00
	แผ่นพับ/ใบปลิว	1	1.00
	จดหมายข่าว	0	0.00
	เว็บไซต์	7	7.00
	ประกาศต่าง ๆ	45	45.00
	สื่อวิทยุ/โทรทัศน์	0	0.00
	เสียงตามสาย	27	27.00
	การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ	20	20.00
รวม		100	100
ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
งานที่เข้ามาใช้บริการใน ด้านโยธา การขอ อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ตรวจแบบแปลนสิ่งปลูกสร้าง	17	17.00
	ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	33	33.00
	ขออนุญาตตัดแปลงต่อเติม อาคาร	21	21.00
	ขออนุญาตรื้อถอน เคลื่อนย้าย	29	29.00
รวม		100	100

จากตารางที่ 4.2 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 61) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 51) ปริญญาตรี (ร้อยละ 27) อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี (ร้อยละ 41) มีอาชีพหลักรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 35) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท (ร้อยละ 31) ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของอบต.ผ่านทางประกาศต่าง ๆ (ร้อยละ 45) และส่วนใหญ่ติดต่อขอรับบริการการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร (ร้อยละ 33)



ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลแดง อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยจะได้นำเสนอข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นภาพรวมรายด้าน และจำแนกรายการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

ตารางที่ 4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในภาพรวมรายด้าน

ด้านที่	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	96.80	4.84	0.37	มากที่สุด
2	ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	95.00	4.75	0.49	มากที่สุด
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.80	4.79	0.41	มากที่สุด
4	ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ	96.50	4.82	0.38	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยรวม	96.00	4.80	0.41	มากที่สุด





จากตารางที่ 4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 96.00, $\bar{X}$ = 4.80, S.D.=0.41) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 96.80, $\bar{X}$ = 4.84, S.D.=0.37) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 96.50, $\bar{X}$ = 4.82, S.D.=0.38) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 95.80, $\bar{X}$ = 4.79-, S.D.=0.41) และด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ (ร้อยละ 95.00, $\bar{X}$ = 4.75, S.D.=0.49) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1	มีการแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง	4.81	0.39	มากที่สุด
2	การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.84	0.37	มากที่สุด
3	มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน	4.82	0.39	มากที่สุด
4	มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.88	0.33	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.84	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.84, S.D.=0.37) เมื่อพิจารณาตามรายการ ประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X}$ = 4.88, S.D.=0.33) รองลงมา คือ การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ ($\bar{X}$ = 4.84, S.D.=0.37) และมีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน ($\bar{X}$ = 4.82, S.D.=0.39) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง ($\bar{X}$ = 4.81, S.D.=0.39)



ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก
สิ่งก่อสร้าง

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ				
5	การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์	4.73	0.45	มากที่สุด
6	ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.77	0.47	มากที่สุด
7	ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	4.81	0.46	มากที่สุด
8	ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.72	0.51	มากที่สุด
9	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว	4.76	0.49	มากที่สุด
10	มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้	4.78	0.54	มากที่สุด
11	การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.70	0.48	มากที่สุด
12	มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา	4.74	0.50	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.75	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.75, S.D.=0.49) เมื่อพิจารณาตามรายการ ประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.81, S.D.=0.46) รองลงมา คือ มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้ ($\bar{X}$ = 4.78, S.D.=0.54) ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร ($\bar{X}$ = 4.77, S.D.=0.47) และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ($\bar{X}$ = 4.76, S.D.=0.49) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม ($\bar{X}$ = 4.70, S.D.=0.48)



ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
13	สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ	4.85	0.36	มากที่สุด
14	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ	4.72	0.45	มากที่สุด
15	มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.78	0.44	มากที่สุด
16	จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.79	0.41	มากที่สุด
17	ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	4.71	0.46	มากที่สุด
18	มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม	4.86	0.35	มากที่สุด
19	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ	4.79	0.41	มากที่สุด
20	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ	4.81	0.39	มากที่สุด
21	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ	4.85	0.36	มากที่สุด
22	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม	4.75	0.44	มากที่สุด
23	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.82	0.39	มากที่สุด
24	จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.80	0.40	มากที่สุด



ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
25	การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง	4.77	0.42	มากที่สุด
26	จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก	4.73	0.45	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.79	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.79, S.D.=0.41) เมื่อพิจารณาตามรายการ ประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการ หรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม ($\bar{X}$ = 4.86, S.D.=0.35) รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่ สะดวกแก่ผู้รับบริการ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอย บริการ ($\bar{X}$ = 4.85, S.D.=0.36) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของ เครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ($\bar{X}$ = 4.82, S.D.=0.39) และจุดบริการ เจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X}$ = 4.80, S.D.=0.40) ตามลำดับ สำหรับ รายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น ($\bar{X}$ = 4.71, S.D.=0.46)

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก
สิ่งก่อสร้าง

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
27	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ โอน์ เพชบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด อบต. เคลื่อนที่	4.86	0.35	มากที่สุด
28	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.88	0.38	มากที่สุด



ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
29	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.79	0.41	มากที่สุด
30	วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.83	0.38	มากที่สุด
31	แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.85	0.36	มากที่สุด
32	มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน	4.78	0.42	มากที่สุด
33	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้ รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.87	0.34	มากที่สุด
34	การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.75	0.44	มากที่สุด
35	ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน	4.84	0.37	มากที่สุด
36	มีเจ้าหน้าที่ของอบต. พบปะประชาชนอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	4.90	0.33	มากที่สุด
37	มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง	4.72	0.45	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.82	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}= 4.82$, S.D.=0.38) เมื่อพิจารณาตามรายการ ประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีเจ้าหน้าที่ของอบต. พบปะประชาชนอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ ($\bar{X}= 4.90$, S.D.=0.33) รองลงมา คือ สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก ($\bar{X}= 4.88$, S.D.=0.37) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ ($\bar{X}= 4.87$, S.D.=0.34) และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ โอน เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ อบรม เคลื่อนที่ ($\bar{X}= 4.86$, S.D.=0.35) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}= 4.72$, S.D.=0.45)



2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

การสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุด ลำดับตามหัวข้อของข้อมูลการใช้บริการของงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ดังนี้

ตารางที่ 4.8 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

การใช้บริการของงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่วงเวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่	8.30 – 10.00 น.	252	63.00
	10.01 – 12.00 น.	108	27.00
	12.01 – 14.00 น.	40	10.00
	14.01 น. – เวลาปิด	0	0.00
รวม		400	100
ใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้ง	1 – 10 นาที	268	67.00
	11 – 20 นาที	84	21.00
	21 – 30 นาที	48	12.00
	31 – 40 นาที	0	0.00
	41 – 50 นาที	0	0.00
สูงสุด	มากกว่า 50 นาที	0	0.00
รวม		400	100

จากตารางที่ 4.8 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการของงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการ ในช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. (ร้อยละ 63) และใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุด 1 – 10 นาที (ร้อยละ 67)



ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 400 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุด ลำดับตามหัวข้อของข้อมูลทั่วไป ดังนี้

ตารางที่ 4.9 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	164	41.00
	หญิง	236	59.00
รวม		400	100
สถานภาพสมรส	โสด	108	27.00
	สมรส	260	65.00
	หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	32	8.00
รวม		400	100
ระดับการศึกษา	ไม่รู้หนังสือ	28	7.00
	ประถมศึกษา/เทียบเท่า	136	34.00
	ม.ต้น/เทียบเท่า	84	21.00
	ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า	68	17.00
	อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	0	0.00
	ปริญญาตรี	84	21.00
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
รวม		400	100
ระยะเวลาอาศัยในชุมชน	เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	0	0.00
	อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	44	11.00
	อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	112	28.00
	อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี	244	61.00
รวม		400	100



ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
อาชีพหลัก	นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
	รับราชการ/พนักงานของรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	108	27.00
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	88	22.00
	พนักงานเอกชน	104	26.00
	รับจ้างทั่วไป	8	2.00
	เกษตรกร	28	7.00
	ประมง	24	6.00
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	40	10.00
	ว่างงาน	0	0.00
	รวม	100	100
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000	92	23.00
	5,001 – 10,000	108	27.00
	10,001 – 15,000	120	30.00
	15,001 – 20,000	60	15.00
	20,001 – 30,000	20	5.00
	30,001 – 40,000	0	0.00
	40,001 – 45,000	0	0.00
	45,001 – 50,000	0	0.00
	มากกว่า 50,000	0	0.00
	ไม่มีรายได้	0	0.00
	รวม	400	100



ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่องทางการรับทราบ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของ อบต.	สื่อสิ่งพิมพ์	0	0.00
	แผ่นพับ/ใบปลิว	4	4.00
	จดหมายข่าว	0	0.00
	เว็บไซต์	0	0.00
	ประกาศต่าง ๆ	64	16.00
	สื่อวิทยุ/โทรทัศน์	28	7.00
	เสียงตามสาย	216	54.00
	การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ	76	19.00
รวม		400	100
งานที่เข้ามาใช้บริการใน ด้านป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย	งานช่วยชีวิตเหตุฉุกเฉิน หน่วยกู้ชีพ กู้ภัย	0	0.00
	งานพิทักษ์ทรัพย์สิน ตรวจตรา ความเรียบร้อยในชีวิตและ ทรัพย์สิน	312	78.00
	งานป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย (ขอความช่วยเหลือ ขาดแคลนน้ำดื่มอุปโภคบริโภค แจกจ่ายถุงยังชีพ	88	22.00
	งานช่วยชีวิตเหตุฉุกเฉิน หน่วยกู้ชีพ กู้ภัย	0	0.00
	รวม	400	100

จากตารางที่ 4.9 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 59) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 65) ประถมศึกษา/เทียบเท่า (ร้อยละ 34) อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี (ร้อยละ 61) มีอาชีพหลักเป็นพนักงานเอกชน (ร้อยละ 26) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 (ร้อยละ 30) ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของอบต. ผ่านทางเสียงตามสาย (ร้อยละ 54) และส่วนใหญ่ติดต่อขอรับบริการงานพิทักษ์ทรัพย์สิน ตรวจตราความเรียบร้อยในชีวิตและทรัพย์สิน (ร้อยละ 78)



ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลแดง อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี เกี่ยวกับการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยจะได้นำเสนอข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นภาพรวมรายด้าน และจำแนกรายการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

ตารางที่ 4.10 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวมรายด้าน

ที่	รายการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	95.20	4.76	0.43	มากที่สุด
2	ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	95.80	4.79	0.37	มากที่สุด
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	97.00	4.85	0.30	มากที่สุด
4	ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ	97.20	4.86	0.32	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยรวม	96.20	4.81	0.35	มากที่สุด





จากตารางที่ 4.10 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 96.20, $\bar{X}$ = 4.81, S.D.=0.35) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 97.20, $\bar{X}$ = 4.86, S.D.=0.32) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 97.00, $\bar{X}$ = 4.85, S.D.=0.30) ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ (ร้อยละ 95.80, $\bar{X}$ = 4.79, S.D.=0.37) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 95.20, $\bar{X}$ = 4.76, S.D.=0.43) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1	การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง	4.72	0.45	มากที่สุด
2	การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.81	0.39	มากที่สุด
3	มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน	4.76	0.43	มากที่สุด
4	มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.73	0.45	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.76	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.76, S.D.=0.43) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ ($\bar{X}$ = 4.81, S.D.=0.39) รองลงมา คือ มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน ($\bar{X}$ = 4.76, S.D.=0.43) และมีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X}$ = 4.73, S.D.=0.45) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง ($\bar{X}$ = 4.72, S.D.=0.45)



ตารางที่ 4.12 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ				
5	การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์	4.56	0.50	มากที่สุด
6	ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.89	0.31	มากที่สุด
7	ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	4.72	0.45	มากที่สุด
8	ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.61	0.49	มากที่สุด
9	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว	4.81	0.39	มากที่สุด
10	มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้	4.92	0.27	มากที่สุด
11	การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.96	0.20	มากที่สุด
12	มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อม ช่วยแก้ปัญหา	4.87	0.34	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.79	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$, S.D.= 0.37) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม ($\bar{X} = 4.96$, S.D.= 0.20) รองลงมา คือ มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้ ($\bar{X} = 4.92$, S.D.=0.27) ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร ($\bar{X} = 4.89$, S.D.=0.31) และมีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อม ช่วยแก้ปัญหา ($\bar{X} = 4.87$, S.D.= 0.34) สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ ($\bar{X} = 4.56$, S.D.= 0.50)



ตารางที่ 4.13 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
13	สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ	4.79	0.41	มากที่สุด
14	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ	5.00	0.00	มากที่สุด
15	มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	5.00	0.00	มากที่สุด
16	จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.76	0.43	มากที่สุด
17	ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	4.85	0.36	มากที่สุด
18	มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม	4.93	0.26	มากที่สุด
19	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ	4.83	0.38	มากที่สุด
20	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ	4.98	0.14	มากที่สุด
21	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ	4.94	0.24	มากที่สุด
22	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม	4.98	0.14	มากที่สุด
23	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.76	0.43	มากที่สุด
24	จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.91	0.29	มากที่สุด



ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
25	การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุก ครั้ง	4.79	0.41	มากที่สุด
26	จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก	4.62	0.49	มากที่สุด
27	มีการจัดสรรเครื่องบรรเทาภัยในปริมาณที่เหมาะสมกับ สถานการณ์	4.79	0.41	มากที่สุด
28	อุปกรณ์การให้บริการภาคสนามมีความเหมาะสม	4.74	0.44	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.85	0.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$, S.D.= 0.30) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ และมีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 5.00$, S.D.=0.00) รองลงมา คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำและความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม ($\bar{X} = 4.98$, S.D.=0.14) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ ($\bar{X} = 4.94$, S.D.=0.24) และมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.93$, S.D.=0.26) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X} = 4.62$, S.D.=0.49)

ตารางที่ 4.14 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
29	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ โน้ตบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด อปต.เคลื่อนที่	4.99	0.10	มากที่สุด
30	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.79	0.41	มากที่สุด



ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
31	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.83	0.38	มากที่สุด
32	วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.86	0.35	มากที่สุด
33	แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.76	0.46	มากที่สุด
34	มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน	4.73	0.45	มากที่สุด
35	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.86	0.35	มากที่สุด
36	การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.87	0.34	มากที่สุด
37	ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน	5.00	0.00	มากที่สุด
38	มีเจ้าหน้าที่ของ อบต.พบปะประชาชนอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	4.88	0.33	มากที่สุด
39	มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง	4.88	0.33	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.86	0.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$, S.D.=0.32) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน ($\bar{X} = 5.00$, S.D.=0.00) รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด อบต.เคลื่อนที่ ($\bar{X} = 4.99$, S.D.=0.10) มีเจ้าหน้าที่ของ อบต.พบปะประชาชนอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ และมีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.86$, S.D.=0.33) และการจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ ($\bar{X} = 4.87$, S.D.=0.34) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน ($\bar{X} = 4.73$, S.D.=0.45)



3. งานด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

การสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของข้อมูลการใช้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษีดังนี้

ตารางที่ 4.15 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

การใช้บริการของรายได้หรือภาษี		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่วงเวลาที่มาใช้ บริการส่วนใหญ่	8.30 – 10.00 น.	32	32.00
	10.01 – 12.00 น.	46	46.00
	12.01 – 14.00 น.	18	18.00
	14.01 น.– เวลาปิด	4	4.00
รวม		100	100
ใช้เวลาในการ เข้ามาติดต่อขอรับ บริการแต่ละครั้ง สูงสุด	1 – 10 นาที	41	41.00
	11 – 20 นาที	27	27.00
	21 – 30 นาที	27	27.00
	31 – 40 นาที	5	5.00
	41 – 50 นาที	0	0.00
มากกว่า 50 นาที		0	0.00
รวม		100	100

จากตารางที่ 4.15 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการในช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. (ร้อยละ 46) และใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุด 1 – 10 นาที (ร้อยละ 41)



ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 100 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของข้อมูลทั่วไป ดังนี้

ตารางที่ 4.16 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านรายได้หรือภาษี

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	52	52.00
	หญิง	48	48.00
รวม		100	100
สถานภาพสมรส	โสด	26	26.00
	สมรส	65	65.00
	หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	9	9.00
รวม		100	100
ระดับการศึกษา	ไม่รู้หนังสือ	31	31.00
	ประถมศึกษา/เทียบเท่า	29	29.00
	ม.ต้น/เทียบเท่า	25	25.00
	ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า	8	8.00
	อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	0	0.00
	ปริญญาตรี	7	7.00
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
รวม		100	100
ระยะเวลาอาศัยในชุมชน	เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	0	0.00
	อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	24	24.00
	อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	30	30.00
	อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี	46	46.00
รวม		100	100



ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
อาชีพหลัก	นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
	รับราชการ/พนักงานของรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0	0.00
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	8	8.00
	พนักงานเอกชน	7	7.00
	รับจ้างทั่วไป	52	52.00
	เกษตรกร	2	2.00
	ประมง	5	5.00
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	26	26.00
	ว่างงาน	0	0.00
	รวม	100	100
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000	46	46.00
	5,001 – 10,000	47	47.00
	10,001 – 15,000	2	2.00
	15,001 – 20,000	1	1.00
	20,001 – 30,000	0	0.00
	30,001 – 40,000	0	0.00
	40,001 – 45,000	0	0.00
	45,001 – 50,000	0	0.00
	มากกว่า 50,000	0	0.00
	ไม่มีรายได้	4	4.00
	รวม	100	100



ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่องทางการรับทราบ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของอบต.	สื่อสิ่งพิมพ์	0	0.00
	แผ่นพับ/ใบปลิว	0	0.00
	จดหมายข่าว	0	0.00
	เว็บไซต์	0	0.00
	ประกาศต่าง ๆ	0	0.00
	สื่อวิทยุ/โทรทัศน์	0	0.00
	เสียงตามสาย	84	84.00
	การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ	16	16.00
รวม		100	100
งานที่เข้ามาใช้บริการใน ด้านรายได้และภาษี	ชำระภาษีบำรุงท้องที่	10	10.00
	ชำระภาษีป้าย	5	5.00
	ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	61	61.00
	ชำระค่าอากรค่าธรรมเนียมต่าง ๆ	24	24.00
รวม		100	100

จากตารางที่ 4.16 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 52) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 65) ไม่รู้หนังสือ (ร้อยละ 31) อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี (ร้อยละ 46) มีอาชีพหลักรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 52) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท (ร้อยละ 47) และส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของอบต. ผ่านทางเสียงตามสาย (ร้อยละ 84) และส่วนใหญ่ติดต่อขอรับบริการงานชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน (ร้อยละ 66)

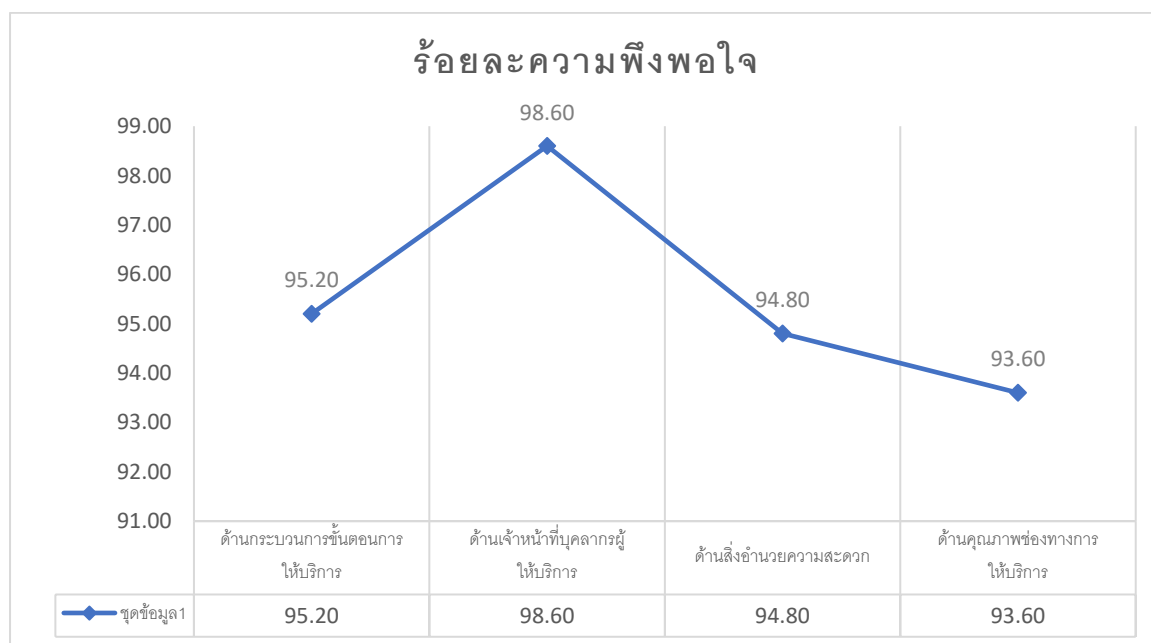
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแดง อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี เกี่ยวกับงานด้านรายได้หรือภาษี โดยจะได้นำเสนอข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นภาพรวมรายด้าน และจำแนกรายการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้



ตารางที่ 4.17 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีในภาพรวมรายด้าน

ด้านที่	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	95.20	4.76	0.42	มากที่สุด
2	ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	98.60	4.93	0.26	มากที่สุด
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.80	4.74	0.49	มากที่สุด
4	ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ	93.60	4.68	0.41	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยรวม	95.60	4.78	0.39	มากที่สุด



จากตารางที่ 4.17 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 95.60, $\bar{X}$ = 4.78, S.D.=0.39) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ (ร้อยละ 98.60, $\bar{X}$ = 4.93, S.D.=0.26) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 95.20, $\bar{X}$ = 4.76, S.D.=0.42) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 94.80, $\bar{X}$ = 4.74, S.D.=0.49) และด้านด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 93.60, $\bar{X}$ = 4.68, S.D.=0.41) ตามลำดับ



ตารางที่ 4.18 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1	การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจ ง่ายและถูกต้อง	4.76	0.43	มากที่สุด
2	การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.76	0.43	มากที่สุด
3	มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และ ครบถ้วน	4.60	0.51	มากที่สุด
4	มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.91	0.32	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.76	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$, S.D.=0.42) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.91$, S.D.=0.32) รองลงมา คือ การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง และการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 4.76$, S.D.=0.43) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน ($\bar{X} = 4.60$, S.D.=0.51)

ตารางที่ 4.19 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ				
5	การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์	4.95	0.22	มากที่สุด
6	ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.88	0.33	มากที่สุด
7	ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	4.94	0.24	มากที่สุด



ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ				
8	ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.94	0.24	มากที่สุด
9	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว	4.93	0.28	มากที่สุด
10	มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้	4.97	0.17	มากที่สุด
11	การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.91	0.35	มากที่สุด
12	มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา	4.92	0.26	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.93	0.26	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$, S.D.=0.26) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้ ($\bar{X} = 4.97$, S.D.=0.17) รองลงมา คือ การสวมใส่หน้ากากอนามัย และล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ ($\bar{X} = 4.95$, S.D.=0.22) ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ และให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.94$, S.D.=0.24) และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ($\bar{X} = 4.93$, S.D.=0.28) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร ($\bar{X} = 4.88$, S.D.=0.33)



ตารางที่ 4.20 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านรายได้หรือภาษี

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
13	สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ	4.61	0.65	มากที่สุด
14	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ	4.69	0.53	มากที่สุด
15	มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.59	0.55	มากที่สุด
16	จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.92	0.27	มากที่สุด
17	ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	4.60	0.59	มากที่สุด
18	มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม	4.64	0.61	มากที่สุด
19	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ	4.95	0.22	มากที่สุด
20	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ	4.60	0.59	มากที่สุด
21	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ	4.77	0.53	มากที่สุด
22	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม	4.67	0.57	มากที่สุด
23	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.66	0.62	มากที่สุด
24	จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.81	0.44	มากที่สุด



ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
25	การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง	4.88	0.38	มากที่สุด
26	จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก	4.89	0.31	มากที่สุด
27	มีการแจ้งกำหนดการ หรือนัดหมายที่ชัดเจน สะดวกต่อการเข้ารับบริการ	4.87	0.42	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.74	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านรายได้หรือภาษีในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$, S.D.=0.49) เมื่อพิจารณาตามรายการ ประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ ($\bar{X} = 4.95$, S.D. = 0.22) รองลงมา คือ จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X} = 4.92$, S.D.=0.27) จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X} = 4.89$, S.D. = 0.31) การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 0.38) และมีการแจ้งกำหนดการ หรือนัดหมายที่ชัดเจน สะดวกต่อการเข้ารับบริการ ($\bar{X} = 4.87$, S.D.=0.42) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.59$, S.D.=0.55)

ตารางที่ 4.21 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
28	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ โน้ตบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด อปต. เคลื่อนที่	4.92	0.27	มากที่สุด
29	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.85	0.39	มากที่สุด



ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
30	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.88	0.38	มากที่สุด
31	วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.34	0.57	มาก
32	แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.58	0.65	มากที่สุด
33	มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน	4.68	0.57	มากที่สุด
34	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.99	0.10	มากที่สุด
35	การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.96	0.20	มากที่สุด
36	ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน	4.31	0.58	มาก
37	มีเจ้าหน้าที่ของอบต.พบปะประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	4.27	0.47	มาก
38	มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง	4.95	0.22	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.92	0.15	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$, S.D.=0.15) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 8 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ ($\bar{X} = 4.99$, S.D.=0.10) รองลงมา คือ การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ ($\bar{X} = 4.96$, S.D.=0.20) มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.95$, S.D.=0.22) และมีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.88$, S.D.=0.38) ตามลำดับ ส่วนที่เหลือ 3 รายการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีเจ้าหน้าที่ของอบต.พบปะประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.27$, S.D.=0.47)



4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

การสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

ตารางที่ 4.22 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

การใช้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่วงเวลาที่มาใช้ บริการส่วนใหญ่	8.30 – 10.00 น.	188	47.00
	10.01 – 12.00 น.	156	39.00
	12.01 – 14.00 น.	32	8.00
	14.01 น.– เวลาปิด	24	6.00
รวม		400	100
ใช้เวลาในการ เข้ามาติดต่อขอรับ บริการแต่ละครั้ง สูงสุด	1 – 10 นาที	224	56.00
	11 – 20 นาที	128	32.00
	21 – 30 นาที	48	12.00
	31 – 40 นาที	0	0.00
	41 – 50 นาที	0	0.00
	มากกว่า 50 นาที	0	0.00
รวม		400	100

จากตารางที่ 4.22 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้ในช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. (ร้อยละ 47) และใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุด 1 – 10 นาที (ร้อยละ 56)



ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 400 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของข้อมูลทั่วไป ดังนี้

ตารางที่ 4.23 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	144	36.00
	หญิง	256	64.00
รวม		400	100
สถานภาพสมรส	โสด	124	31.00
	สมรส	256	64.00
	หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	20	5.00
รวม		400	100
ระดับการศึกษา	ไม่รู้หนังสือ	0	0.00
	ประถมศึกษา/เทียบเท่า	148	37.00
	ม.ต้น/เทียบเท่า	48	12.00
	ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า	108	27.00
	อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	0	0.00
	ปริญญาตรี	96	24.00
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
รวม		400	100
ระยะเวลาอาศัยในชุมชน	เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	0	0.00
	อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	4	1.00
	อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	128	32.00
	อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี	268	67.00
รวม		400	100



ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
อาชีพหลัก	นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
	รับราชการ/พนักงานของรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	72	18.00
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	88	22.00
	พนักงานเอกชน	124	31.00
	รับจ้างทั่วไป	100	25.00
	เกษตรกร	8	2.00
	ประมง	0	0.00
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	8	2.00
	ว่างงาน	0	0.00
	รวม	400	100
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000	128	32.00
	5,001 – 10,000	192	48.00
	10,001 – 15,000	68	17.00
	15,001 – 20,000	12	3.00
	20,001 – 30,000	0	0.00
	30,001 – 40,000	0	0.00
	40,001 – 45,000	0	0.00
	45,001 – 50,000	0	0.00
	มากกว่า 50,000	0	0.00
	ไม่มีรายได้	0	0.00
	รวม	400	100



ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่องทางการรับทราบ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของอบต.	สื่อสิ่งพิมพ์	0	0.00
	แผ่นพับ/ใบปลิว	56	14.00
	จดหมายข่าว	0	0.00
	เว็บไซต์	0	0.00
	ประกาศต่าง ๆ	88	22.00
	สื่อวิทยุ/โทรทัศน์	0	0.00
	เสียงตามสาย	200	50.00
	การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ	56	14.00
รวม		400	100
ช่องทาง การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	รับเงินสดด้วยตนเอง	28	7.00
	รับเงินสดโดยมอบอำนาจให้ บุคคลอื่น หรือญาติรับแทน	152	38.00
	โอนเงินผ่านบัญชีธนาคาร	220	55.00
	รวม	400	100

จากตารางที่ 4.23 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 64) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 64) ประถมศึกษา/เทียบเท่า (ร้อยละ 37) อาศัยอยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี (ร้อยละ 67) มีอาชีพหลักเป็นพนักงานเอกชน (ร้อยละ 31) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 (ร้อยละ 48) รับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของอบต. ผ่านทางเสียงตามสาย (ร้อยละ 50) ช่องทางการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุส่วนใหญ่โอนเงินผ่านบัญชีธนาคาร (ร้อยละ 55)



ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแดง อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยจะได้นำเสนอข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นภาพรวมรายด้าน และจำแนกรายการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

ตารางที่ 4.24 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวมรายด้าน

ด้านที่	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	97.60	4.88	0.32	มากที่สุด
2	ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	98.40	4.92	0.27	มากที่สุด
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	98.00	4.90	0.27	มากที่สุด
4	ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ	98.80	4.94	0.22	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยรวม	98.20	4.91	0.27	มากที่สุด





จากตารางที่ 4.24 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 98.20, $\bar{X}$ = 4.91, S.D.=0.27) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 98.80, $\bar{X}$ = 4.94, S.D.=0.22) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ (ร้อยละ 98.40, $\bar{X}$ = 4.92, S.D.=0.27) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 98.00, $\bar{X}$ = 4.90, S.D.=0.27) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 97.60, $\bar{X}$ = 4.88, S.D.=0.32) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1	การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง	4.91	0.29	มากที่สุด
2	การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.88	0.33	มากที่สุด
3	มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน	4.86	0.35	มากที่สุด
4	มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.83	0.38	มากที่สุด
5	ในการบริการเบิกจ่ายเงินสดโดยนำไปมอบให้ถึงบ้าน หรือ ในการเบิกจ่ายเงินโดยผ่านธนาคารมีความสะดวก รวดเร็ว	4.93	0.26	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.88	0.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.25 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.88, S.D.=0.32) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ในการบริการเบิกจ่ายเงินสดโดยนำไปมอบให้ถึงบ้าน หรือ ในการเบิกจ่ายเงินโดยผ่านธนาคารมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X}$ = 4.93, S.D.=0.26) รองลงมา คือ การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง ($\bar{X}$ = 4.91, S.D.=0.29) การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และ



ตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 4.88$, S.D.=0.33) และมีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน ($\bar{X} = 4.86$, S.D.=0.35) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.83$, S.D.=0.38)

ตารางที่ 4.26 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ				
6	การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์	4.87	0.34	มากที่สุด
7	ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.93	0.26	มากที่สุด
8	ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	4.85	0.36	มากที่สุด
9	ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.87	0.34	มากที่สุด
10	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว	4.96	0.20	มากที่สุด
11	มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้	4.96	0.20	มากที่สุด
12	การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.97	0.17	มากที่สุด
13	มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา	4.91	0.29	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.92	0.27	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.26 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$, S.D.=0.27) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม ($\bar{X} = 4.97$, S.D.=0.17) รองลงมา คือ มีมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว และมีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้ ($\bar{X} = 4.96$, S.D.=0.20) และให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร ($\bar{X} = 4.93$, S.D.=0.26) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$, S.D.=0.36)



ตารางที่ 4.27 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
14	สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ	4.87	0.34	มากที่สุด
15	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ	4.95	0.22	มากที่สุด
16	มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.95	0.22	มากที่สุด
17	จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.88	0.33	มากที่สุด
18	ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	4.93	0.26	มากที่สุด
19	มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม	4.93	0.26	มากที่สุด
20	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ	4.89	0.31	มากที่สุด
21	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ	4.88	0.33	มากที่สุด
22	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ	4.86	0.35	มากที่สุด
23	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม	4.88	0.33	มากที่สุด
24	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.90	0.30	มากที่สุด
25	จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.99	0.10	มากที่สุด



ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
26	การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง	5.00	0.00	มากที่สุด
27	จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก	4.74	0.44	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.90	0.27	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.27 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$, S.D.=0.27) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง ($\bar{X} = 5.00$, S.D.=0.00) รองลงมา คือ จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X} = 4.99$, S.D.=0.10) สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ และมีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.95$, S.D.=0.22) และช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น และมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.93$, S.D.=0.26) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.66$, S.D.=0.47)

ตารางที่ 4.28 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ข้อที่	รายการความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
28	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ โอนไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด อบต.เคลื่อนที่	4.88	0.33	มากที่สุด
29	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.98	0.14	มากที่สุด



ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

ข้อที่	รายการความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
30	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.97	0.17	มากที่สุด
31	วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.86	0.35	มากที่สุด
32	แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.99	0.10	มากที่สุด
33	มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน	4.98	0.14	มากที่สุด
34	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.92	0.27	มากที่สุด
35	การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.92	0.27	มากที่สุด
36	ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน	4.93	0.26	มากที่สุด
37	มีเจ้าหน้าที่ของอบต. พบปะประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	4.99	0.10	มากที่สุด
38	มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง	4.90	0.30	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.94	0.22	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.28 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.94$, S.D.=0.22) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และมีเจ้าหน้าที่ของอบต. พบปะประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.99$, S.D.=0.10) รองลงมา คือ สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน ($\bar{X} = 4.98$, S.D.=0.14) มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.97$, S.D.=0.17) และความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน ($\bar{X} = 4.93$, S.D.=0.26) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก ($\bar{X} = 4.86$, S.D.=0.35)



ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแดง อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม จำแนกตามภารกิจ และการให้บริการของอบต.

การให้บริการ	ภารกิจ							
	งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง		งานด้าน ป้องกันและ บรรเทาสา ธารณภัย		งานด้านรายได้ หรือภาษี		งานด้าน พัฒนาชุมชน และสวัสดิการ สังคมของเป็ ยยังชีผู้สูงอายุ	
	$\bar{x}$	ร้อยละ	$\bar{x}$	ร้อยละ	$\bar{x}$	ร้อยละ	$\bar{x}$	ร้อยละ
ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ	4.84	96.80	4.76	95.20	4.76	95.20	4.88	97.60
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ ให้บริการ	4.75	95.00	4.79	95.80	4.93	98.60	4.92	98.40
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	95.80	4.85	97.00	4.74	94.80	4.90	98.00
ด้านคุณภาพช่องทาง การให้บริการ	4.82	96.50	4.86	97.20	4.68	93.60	4.94	98.80

จากตารางที่ 4.29 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแดง อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

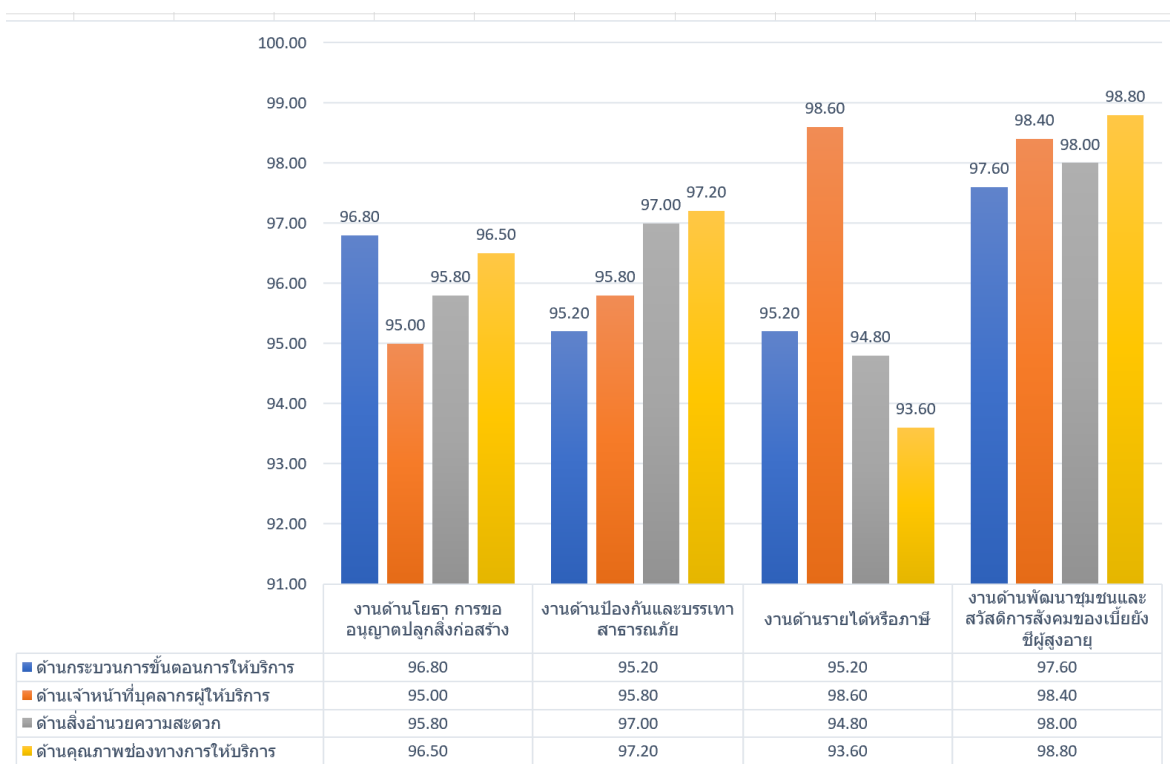
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่าภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีผู้สูงอายุ ($\bar{x}$ = 4.88, ร้อยละ 97.60) รองลงมา คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ($\bar{x}$ = 4.84, ร้อยละ 96.80) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{x}$ = 4.76, ร้อยละ 95.20) และงานด้านรายได้หรือภาษี ($\bar{x}$ = 4.76, ร้อยละ 95.20) ตามลำดับ



ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านรายได้หรือภาษี ($\bar{X}$ = 4.93, ร้อยละ 98.60) รองลงมา คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ($\bar{X}$ = 4.92, ร้อยละ 98.40) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X}$ = 4.79, ร้อยละ 95.80) และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ($\bar{X}$ = 4.75, ร้อยละ 95.00) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ($\bar{X}$ = 4.90, ร้อยละ 98.00) รองลงมา คือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X}$ = 4.85, ร้อยละ 97.00) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ($\bar{X}$ = 4.79, ร้อยละ 95.80) และงานด้านรายได้หรือภาษี ($\bar{X}$ = 4.74, ร้อยละ 94.80) ตามลำดับ

ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ พบว่าภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ($\bar{X}$ = 4.94, ร้อยละ 98.80) รองลงมา คือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X}$ = 4.86, ร้อยละ 97.20) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ($\bar{X}$ = 4.82, ร้อยละ 96.50) และงานด้านรายได้หรือภาษี ($\bar{X}$ = 4.68, ร้อยละ 93.60) ตามลำดับ





ตารางที่ 4.30 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมดแดง อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี

ภารกิจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
งานบริการที่ 1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	96.00	4.80	0.41	มากที่สุด	3
งานบริการที่ 2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	96.20	4.81	0.35	มากที่สุด	2
งานบริการที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี	95.60	4.78	0.39	มากที่สุด	4
งานบริการที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	98.20	4.91	0.27	มากที่สุด	1
ค่าเฉลี่ยรวม	96.50	4.83	0.36	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.30 สรุปผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมดแดง อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม 4 งานหลัก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 96.50, $\bar{X}$ = 4.83, S.D.=0.36) เมื่อพิจารณาในแต่ละภารกิจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกภารกิจ โดยภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ (ร้อยละ 98.20, $\bar{X}$ = 4.91, S.D.=0.27) รองลงมา คือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ร้อยละ 96.20, $\bar{X}$ = 4.81, S.D.=0.35) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (ร้อยละ 96.00, $\bar{X}$ = 4.80, S.D.=0.41) และงานด้านรายได้หรือภาษี (ร้อยละ 95.60, $\bar{X}$ = 4.78, S.D.=0.39) ตามลำดับ

สรุปในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 องค์การบริหารส่วนตำบลมดแดง อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ได้กำหนดสำรวจความพึงพอใจ 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านรายได้หรือภาษี และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยทีมวิจัยได้ประเมินความพึงพอใจแล้ว พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละงาน เป็นดังนี้ ร้อยละ 96.00 ร้อยละ 96.20 ร้อยละ 95.60 และร้อยละ 98.20 ตามลำดับ

$$\text{คำนวณ} = (96.00+96.20+95.60+98.20)/4$$

$$= 96.50$$

$$\text{คะแนนที่ได้} = 10 \text{ คะแนน}$$



บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

5.1 สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแดง อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปี พ.ศ. 2565 ครอบคลุม 4 งานบริการ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านรายได้หรือภาษี และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมินใน 4 ประเด็น ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ จากการสำรวจสามารถสรุปผลการประเมิน ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1. **งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง** ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10

2. **งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย** ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10

3. **งานด้านรายได้หรือภาษี** ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10

4. **งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ** ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10

สรุปผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแดง อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม 4 งานบริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.50 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10



5.2 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจ

ในการลงพื้นที่สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมดแดง อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ประชาชนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการบริหารจัดการงานบริการภาพรวม ดังนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะที่พึงพอใจ

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ มีเจ้าหน้าที่ของอบต. พบปะประชาชนอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก

2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอ และมีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน

3. งานด้านรายได้หรือภาษี

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ คือ มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์



4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในการบริการเบิกจ่ายเงินสดโดยนำไปมอบให้ถึงบ้าน หรือในการเบิกจ่ายเงินโดยผ่านธนาคารมีความสะดวก รวดเร็ว ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากร ผู้ให้บริการ การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และมีเจ้าหน้าที่ของอบต. พบปะประชาชนอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ

5.2.2 ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงเพิ่มเติม

1. ควรเสริมในเรื่องของกระบวนการให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น รวมถึงการมีจุดประชาสัมพันธ์แก่ผู้เข้ามาติดต่อราชการ และมีการนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดการพัฒนาศักยภาพของหน่วยงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น
2. ควรรักษาคุณภาพในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประเด็นในส่วนของการประชาสัมพันธ์และช่วงเวลาในการดำเนินโครงการ
3. ควรสำรวจเรื่องระบบเสียงตามสายให้ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการมากที่สุด
4. ควรให้ประชาชน/องค์กรต่างๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจัง ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาท้องถิ่นระยะยาว และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับรู้โดยทั่วกัน
5. ควรมีการฝึกอบรมในการพัฒนาบุคลากรในเรื่องพฤติกรรมในการให้บริการ รวมถึงการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่อยู่ความรับผิดชอบ และมีการประเมินเพื่อติดตามผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข

5.2.3 ข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นในอนาคต

1. ผู้บริหารของหน่วยงานควรใช้ผลการศึกษาในครั้งนี้ในการรักษา หรือการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสาธารณะ โดยพิจารณาผลการประเมินในแต่ละประเด็นของงานบริการ เพื่อจะได้จัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ประชาชนคาดหวัง
2. ผู้บริหารของหน่วยงานควรกำหนดระบบและกลไกการบริหารจัดการ ให้เหมาะสม และตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ
3. ผู้บริหารของหน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ควรเพิ่มเติมรายละเอียดเกี่ยวกับมาตรฐานด้านคุณภาพ การติดตามกำกับดูแล การบริหารงาน และคุณภาพของการให้บริการสาธารณะของท้องถิ่นไว้ในแผนพัฒนา และแผนปฏิบัติงานประจำปี



4. ควรมีการดำเนินการให้ความรู้และสร้างความตระหนักให้แก่ประชาชน เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการควบคุม ตรวจสอบ การบริหารกิจการสาธารณะของท้องถิ่น เพื่อให้การบริหารและการให้บริการดำเนินไปอย่างโปร่งใสตามหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี

5. ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาบุคลากรในด้านการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการอย่างบรรลุเป้าหมายตามภารกิจ

6. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

7. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้ และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน

ข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ที่ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลแดง อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ช่วยปรับปรุงและแก้ไขในการให้บริการเพิ่มเติม

จากการประเมินผลระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแดง อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่พึงพอใจมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาที่ได้ในแต่ละประเด็นจะพบได้ว่า ไม่มีข้อใดที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แสดงว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแดง อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ในภารกิจทั้งหมด สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ รวมทั้งการให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่นสามารถพัฒนาชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้น



ใบรณานุกรม

โกวิท พวงงาม. (2550). *การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต*. (พิมพ์ครั้งที่ 6).

กรุงเทพฯ : วิญญูชน.

กุลธน ธนาพงศธร. (2548). *การบริหารงานบุคคล*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรม
มาธิราช.

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ. (2560). *รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ
ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การ
บริหารส่วนตำบลบารัะ อำเภอยะหา จังหวัดยะลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560*. คณะ
เศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยทักษิณ.

ชมพูนุช กาศสกุล. (2546). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดด
อำเภอ เมืองเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการเมืองและการปกครอง,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ชาญภูมิ สีนุมา. (2551). *การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในการเสนอข้อบัญญัติ ท้องถิ่น
ศึกษากรณี: เทศบาลตำบลหนองสอ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์*. การค้นคว้าอิสระ
ปริญญามหาบัณฑิต. มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ: บริษัท พิมพ์สนเทศตั้งเซ็นเตอร์
จำกัด.

บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว. (2535). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 6). มหาสารคาม:
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พิน คงพล. (2529). *ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการ
ประถมศึกษาจังหวัดใน 14 จังหวัดภาคใต้*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชา
บริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ชัชวาล ทัดศิวัช. (2552). *คุณภาพการให้บริการภาครัฐ*. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ 7, 1 (มกราคม –
เมษายน 2552): 105-145.



บรรณานุกรม (ต่อ)

- ชัยวัฒน์ เทพสาร. (2544). ความพึงพอใจของข้าราชการมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่มีต่อการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธีรวรรณ รุ่งเรือง. (2552). การมีหัวใจบริการ, สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2564, จาก <http://www.npu.ac.th/gad/pdf/m7.pdf>.
- บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2563). ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2563.
- บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2564) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2564.
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้. (2561). รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนผาก อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมเห็ด ประจำปีงบประมาณ 2561.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. (2564). การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564.
- ลัดดาวัลย์ เพชรวิโรจน์ และอัจฉรา ชานีประศาสน์. (2547). ระเบียบวิธีวิจัย (Research Methodology). กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์.
- วีระพงษ์ เณิมจิระรัตน์. (2542). คุณภาพในงานบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ประชาชน จำกัด.
- วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญา อำเภอรามัน จังหวัดยะลา ปีงบประมาณ 2561.



บรรณานุกรม (ต่อ)

- ศูนย์วิจัยพุทธศาสตร์น่าน. (2563). รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย ประจำปีงบประมาณ 2563.
- ศูนย์วิจัยและนวัตกรรมมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์. (2564). รายงานผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลแว้ง อำเภอแว้ง จังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ 2564.
- วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2561). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์ อำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร ประจำปีงบประมาณ 2561.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. (2560). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2543). ยุทธวิธีบริการครองใจลูกค้า. กรุงเทพฯ : ธีระป๋อมวรรณกรรม.
- สมโภชน์ อนนกสุข. (2552). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 3). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมิต สัมฤทธิ์. (2550). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สุธรรม ขนาคักดี. (2560). ได้ศึกษาการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล.
- สัญญา เคนาภูมิ และคณะ. (2562). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชั้นใต้ใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.



บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุขศิริ ประสมสุข และณัทกวี ศิริรัตน์. (2560). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอกะทู้ม่วน จังหวัดสมุทรสาคร. คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ประจำปี 2560.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. (2560). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560.
- สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. (2564). ประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปี 2564.
- อรุณ ไชยนิทย์. (2564). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี. วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์. ปีที่ 8 ฉบับที่ 6 เดือนมิถุนายน 2564.
- องค์การบริหารส่วนตำบลขามทะเลสอ. (2562). ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลขามทะเลสอ อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา. องค์การบริหารส่วนตำบลขามทะเลสอ อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา.
- องค์การบริหารส่วนตำบลดอนมะเกลือ. (2563). รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนมะเกลือ.
- องค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ออก. (2560). การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ออก อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ประจำปี 2560. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- องค์การบริหารส่วนตำบลอุทุมพรพิสัย. (2559). รายงานการประเมินผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลอุทุมพรพิสัย อำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา.



บรรณานุกรม (ต่อ)

- อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรูด. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสภาราษฎรขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารจัดการคณะสงฆ์. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- อุทัย หิรัญโต. (2543). *การเมืองและการปกครองของไทย*. กรุงเทพฯ: เอ็มพันธ์.
- Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw-Hill Book.
- Kotler, Philip. (1997). *Marketing management: analysis, planning, implementation and control*. 9th ed. New Jersey: A simon & Schuster Company.
- Likert, Rensis. (1967). *The Method of Constructing and Attitude Scale*. In Reading in Fishbein, M (Ed.), *Attitude Theory and Measurement* (pp. 90-95). New York: Wiley & Son.
- Maslow, A. (1970). *Motivation and Personality (2nd ed.)*. New York: Harpers and Row.
- Millet, J.D. 1954. *Management in the public service, the quest for effective performance*. New York: Mc Graw-Hill.
- Roscoe, J. T. (1975), *Fundamental Research Statistics for the Behavioural Sciences*, 2nd edition. New York: Holt Rinehart & Winston.
- Streiner, D. L., & Norman, G. R. (1995). *Health measurement scales: Practical guide to their development and use (2nd ed.)*. University Press: Oxford.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd Ed. New York: Harper and Roscoe (1975) Publications.
- Wolman, B. B. (1973). *Dictionary of Behavioral Science*. London: Litton Educational.
- Walle, S. & Van Ryzin, G. (2011). 'The order of questions in a survey on citizen satisfaction with public services: Lessons from a split-ballot experiment'. *Public Administration*, 89(4): 1436-1450.



ภาคผนวก



รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

- | | |
|---|--------------------------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ ทิฆัมพรพิย์ | มหาวิทยาลัยธนบุรี |
| 2. อาจารย์ ดร.สุนทร หลั่นเจริญ | มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร.บุญมี กวินเสกสรรค์ | มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมลณัฐ โชติกิจนุสรณ์ | มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปณิตา แจ้ดนาลาว | มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา |
| 6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภาพร ศรีหามิ | มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา |
| 7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ โตประสี | มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา |



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลแดง อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุดเพื่อนำข้อมูล ที่ได้มา
ปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (โปรดเลือกคำตอบเพียงข้อเดียว)

1. เวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่

- | | |
|--|--|
| ☐ 1) 8.30 - 10.00 น. | ☐ 2) 10.01 - 12.00 น. |
| ☐ 3) 12.01 - 14.00 น. | ☐ 4) 14.01 - เวลาปิด |

2. ท่านใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุดนาน เท่าใด

- | | |
|--|---|
| ☐ 1) 1 - 10 นาที | ☐ 2) 11 - 20 นาที |
| ☐ 3) 21 - 30 นาที | ☐ 4) 31 - 40 นาที |
| ☐ 5) 41 - 50 นาที | ☐ 6) มากกว่า 50 นาที |

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- | | |
|------------------------------|-------------------------------|
| ☐ ชาย | ☐ หญิง |
|------------------------------|-------------------------------|

2. สถานภาพสมรส

- | | | |
|---------------------------------|----------------------------------|---|
| ☐ 1) โสด | ☐ 2) สมรส | ☐ 3) หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่ |
|---------------------------------|----------------------------------|---|

3. ระดับการศึกษา

- | | |
|--|---|
| ☐ 1) ไม่รู้หนังสือ | ☐ 2) ประถมศึกษา/เทียบเท่า |
| ☐ 3) ม.ต้น/เทียบเท่า | ☐ 4) ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า |
| ☐ 5) อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า | ☐ 6) ปริญญาตรี |
| ☐ 7) สูงกว่าปริญญาตรี | |

4. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

- | | |
|--|---|
| ☐ 1) เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด | ☐ 2) อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี |
| ☐ 3) อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี | ☐ 4) อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี |



5. อาชีพหลัก

- | | |
|--|--|
| ☐ 1) นักเรียนนักศึกษา | ☐ 2) รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
| ☐ 3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | ☐ 4) พนักงานเอกชน |
| ☐ 5) รับจ้างทั่วไป | ☐ 6) เกษตรกร |
| ☐ 7) ประมง | ☐ 7) แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ |
| ☐ 8) ว่างาน | ☐ 9) อื่นๆโปรดระบุ..... |

6. รายได้ต่อเดือน

- | | | |
|---|---|---|
| ☐ 1) ต่ำกว่า 5,000 | ☐ 2) 5,001 – 10,000 | ☐ 3) 10,001 – 15,000 |
| ☐ 4) 15,001 – 20,000 | ☐ 5) 20,001 – 30,000 | ☐ 6) 30,001 – 40,000 |
| ☐ 7) 40,001 – 45,000 | ☐ 8) 45,001 – 50,000 | ☐ 9) มากกว่า 50,000 |
| ☐ 10) ไม่มีรายได้ | | |

7. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล จากข้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| ☐ 1. สื่อสิ่งพิมพ์ | ☐ 2. แผ่นพับ/ใบปลิว |
| ☐ 3. จดหมายข่าว | ☐ 4. เว็บไซต์ |
| ☐ 5. ประกาศต่าง ๆ | ☐ 6. สื่อวิทยุ/โทรทัศน์ |
| ☐ 7. เสียงตามสาย | ☐ 8. การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ |
| ☐ 9. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....) | |

8. ท่านที่เข้ามาใช้บริการในด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จากข้อใด

- | | |
|---|---|
| ☐ 1. ตรวจสอบแบบแปลนสิ่งปลูกสร้าง | ☐ 2. ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร |
| ☐ 3. ขออนุญาตตัดแปลงต่อเติมอาคาร | ☐ 4. ขออนุญาตรื้อถอน เคลื่อนย้าย |



ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง					
2.การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้					
3.มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน					
4.มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
5. การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์					
6. ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร					
7. ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ					
8. ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
9. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว					
10. มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้					
11. การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม					
12. มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
13. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ					
14. สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ					
15. มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน					
16. จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
17. ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น					
18. มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม					
19. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ					
20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ					
21. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ					
22. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม					
23. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
24. จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					



รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
25. การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง					
26. จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก					
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ					
27. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ โน้ตบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด องค์การบริหารส่วนตำบลเคลื่อนที่					
28. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก					
29. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
30. วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก					
31. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
32. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน					
33. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
34. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
35. ความสมบูรณ์ของข้อมูลสารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน					
36. มีเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลพบปะประชาชนอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ					
37. มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง					

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ

ปัญหาของท่าน ในการมาติดต่อหรือใช้บริการฯ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงบริการ
1.	
2.	
3.	
4.	

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลแดง อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุดเพื่อนำข้อมูล ที่ได้มา
ปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (โปรดเลือกคำตอบเพียงข้อเดียว)

1. เวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่

- | | |
|--|--|
| ☐ 1) 8.30 - 10.00 น. | ☐ 2) 10.01 - 12.00 น. |
| ☐ 3) 12.01 - 14.00 น. | ☐ 4) 14.01 - เวลาปิด |

2. ท่านใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุดนาน เท่าใด

- | | |
|--|---|
| ☐ 1) 1 - 10 นาที | ☐ 2) 11 - 20 นาที |
| ☐ 3) 21 - 30 นาที | ☐ 4) 31 - 40 นาที |
| ☐ 5) 41 - 50 นาที | ☐ 6) มากกว่า 50 นาที |

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- | | |
|------------------------------|-------------------------------|
| ☐ ชาย | ☐ หญิง |
|------------------------------|-------------------------------|

2. สถานภาพสมรส

- | | | |
|---------------------------------|----------------------------------|---|
| ☐ 1) โสด | ☐ 2) สมรส | ☐ 3) หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่ |
|---------------------------------|----------------------------------|---|

3. ระดับการศึกษา

- | | |
|--|---|
| ☐ 1) ไม่รู้หนังสือ | ☐ 2) ประถมศึกษา/เทียบเท่า |
| ☐ 3) ม.ต้น/เทียบเท่า | ☐ 4) ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า |
| ☐ 5) อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า | ☐ 6) ปริญญาตรี |
| ☐ 7) สูงกว่าปริญญาตรี | |

4. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

- | | |
|--|---|
| ☐ 1) เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด | ☐ 2) อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี |
| ☐ 3) อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี | ☐ 4) อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี |



5. อาชีพหลัก

- | | |
|--|--|
| ☐ 1) นักเรียนนักศึกษา | ☐ 2) รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
| ☐ 3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | ☐ 4) พนักงานเอกชน |
| ☐ 5) รับจ้างทั่วไป | ☐ 6) เกษตรกร |
| ☐ 7) ประมง | ☐ 7) แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ |
| ☐ 8) ว่างาน | ☐ 9) อื่นๆโปรดระบุ..... |

6. รายได้ต่อเดือน

- | | | |
|---|---|---|
| ☐ 1) ต่ำกว่า 5,000 | ☐ 2) 5,001 – 10,000 | ☐ 3) 10,001 – 15,000 |
| ☐ 4) 15,001 – 20,000 | ☐ 5) 20,001 – 30,000 | ☐ 6) 30,001 – 40,000 |
| ☐ 7) 40,001 – 45,000 | ☐ 8) 45,001 – 50,000 | ☐ 9) มากกว่า 50,000 |
| ☐ 10) ไม่มีรายได้ | | |

7. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล จากข้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| ☐ 1. สื่อสิ่งพิมพ์ | ☐ 2. แผ่นพับ/ใบปลิว |
| ☐ 3. จดหมายข่าว | ☐ 4. เว็บไซต์ |
| ☐ 5. ประกาศต่าง ๆ | ☐ 6. สื่อวิทยุ/โทรทัศน์ |
| ☐ 7. เสียงตามสาย | ☐ 8. การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ |
| ☐ 9. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....) | |

8. ท่านเข้ามาใช้บริการในด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จากข้อใด

- | |
|---|
| ☐ 1. งานช่วยเหลือเหตุฉุกเฉิน หน่วยกู้ชีพ กู้ภัย |
| ☐ 2. งานพิทักษ์ทรัพย์สิน ตรวจตราความเรียบร้อยในชีวิตและทรัพย์สิน |
| ☐ 3. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย |
- (ขอความช่วยเหลือขาดแคลนน้ำดื่มอุปโภค บริโภค แจกจ่ายถุงยังชีพ)



ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง					
2.การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้					
3.มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน					
4.มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
5. การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์					
6. ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร					
7. ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ					
8. ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
9. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว					
10. มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้					
11. การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม					
12. มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
13. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ					
14. สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ					
15. มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน					
16. จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
17. ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น					
18. มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม					
19. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ					
20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ					
21. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ					
22. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม					
23. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
24. จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					



รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
25. การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง					
26. จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก					
27. มีการจัดสรรเครื่องบรรเทาภัยในปริมาณที่เหมาะสมกับสถานการณ์					
28. อุปกรณ์การให้บริการภาคสนามมีความเหมาะสม					
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ					
29. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ โน้ตบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด องค์การบริหารส่วนตำบลเคลื่อนที่					
30. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก					
31. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
32. วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก					
33. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
34. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน					
35. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
36. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
37. ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน					
38. มีเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลพบปะประชาชนอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ					
39. มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง					

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ

ปัญหาของท่าน ในการมาติดต่อหรือใช้บริการฯ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงบริการ
1.	
2.	
3.	
4.	

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลแดง อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี
งานด้านรายได้หรือภาษี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุดเพื่อนำข้อมูล ที่ได้มา
ปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (โปรดเลือกคำตอบเพียงข้อเดียว)

1. เวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่

- | | |
|--|--|
| ☐ 1) 8.30 - 10.00 น. | ☐ 2) 10.01 - 12.00 น. |
| ☐ 3) 12.01 - 14.00 น. | ☐ 4) 14.01 - เวลาปิด |

2. ท่านใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุดนาน เท่าใด

- | | |
|--|---|
| ☐ 1) 1 - 10 นาที | ☐ 2) 11 - 20 นาที |
| ☐ 3) 21 - 30 นาที | ☐ 4) 31 - 40 นาที |
| ☐ 5) 41 - 50 นาที | ☐ 6) มากกว่า 50 นาที |

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- | | |
|------------------------------|-------------------------------|
| ☐ ชาย | ☐ หญิง |
|------------------------------|-------------------------------|

2. สถานภาพสมรส

- | | | |
|---------------------------------|----------------------------------|---|
| ☐ 1) โสด | ☐ 2) สมรส | ☐ 3) หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่ |
|---------------------------------|----------------------------------|---|

3. ระดับการศึกษา

- | | |
|--|---|
| ☐ 1) ไม่รู้หนังสือ | ☐ 2) ประถมศึกษา/เทียบเท่า |
| ☐ 3) ม.ต้น/เทียบเท่า | ☐ 4) ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า |
| ☐ 5) อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า | ☐ 6) ปริญญาตรี |
| ☐ 7) สูงกว่าปริญญาตรี | |

4. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

- | | |
|--|---|
| ☐ 1) เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด | ☐ 2) อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี |
| ☐ 3) อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี | ☐ 4) อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี |



5. อาชีพหลัก

- | | |
|--|--|
| ☐ 1) นักเรียนนักศึกษา | ☐ 2) รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
| ☐ 3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | ☐ 4) พนักงานเอกชน |
| ☐ 5) รับจ้างทั่วไป | ☐ 6) เกษตรกร |
| ☐ 7) ประมง | ☐ 7) แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ |
| ☐ 8) ว่างาน | ☐ 9) อื่นๆโปรดระบุ..... |

6. รายได้ต่อเดือน

- | | | |
|---|---|---|
| ☐ 1) ต่ำกว่า 5,000 | ☐ 2) 5,001 – 10,000 | ☐ 3) 10,001 – 15,000 |
| ☐ 4) 15,001 – 20,000 | ☐ 5) 20,001 – 30,000 | ☐ 6) 30,001 – 40,000 |
| ☐ 7) 40,001 – 45,000 | ☐ 8) 45,001 – 50,000 | ☐ 9) มากกว่า 50,000 |
| ☐ 10) ไม่มีรายได้ | | |

7. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล จากข้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| ☐ 1. สื่อสิ่งพิมพ์ | ☐ 2. แผ่นพับ/ใบปลิว |
| ☐ 3. จดหมายข่าว | ☐ 4. เว็บไซต์ |
| ☐ 5. ประกาศต่าง ๆ | ☐ 6. สื่อวิทยุ/โทรทัศน์ |
| ☐ 7. เสียงตามสาย | ☐ 8. การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ |
| ☐ 9. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....) | |

8. ท่านเข้ามาใช้บริการในด้านรายได้และภาษี จากข้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| ☐ 1. ชำระภาษีบำรุงท้องที่ | ☐ 2. ชำระภาษีป้าย |
| ☐ 3. ชำระภาษีโรงเรือนที่ดิน | ☐ 4. ชำระค่าอากรค่าธรรมเนียมต่างๆ |



ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง					
2.การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้					
3.มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน					
4.มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
5. การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์					
6. ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร					
7. ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ					
8. ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
9. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว					
10. มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้					
11. การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม					
12. มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
13. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ					
14. สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ					
15. มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน					
16. จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
17. ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น					
18. มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม					
19. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ					
20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ					
21. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ					
22. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม					
23. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
24. จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					



รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
25. การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง					
26. จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก					
27. มีการแจ้งกำหนดการ หรือนัดหมายที่ชัดเจน สะดวกต่อการเข้ารับบริการ					
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ					
28. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ โน้ตบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด องค์การบริหารส่วนตำบลเคลื่อนที่					
29. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก					
30. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
31. วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก					
32. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
33. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน					
34. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
35. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
36. ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน					
37. มีเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลพบปะประชาชนอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ					
38. มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง					

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ

ปัญหาของท่าน ในการติดต่อหรือใช้บริการฯ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงบริการ
1.	
2.	
3.	
4.	

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลแดง อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุดเพื่อนำข้อมูล ที่ได้มา
ปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (โปรดเลือกคำตอบเพียงข้อเดียว)

1. เวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่

- ☐ 1) 8.30 - 10.00 น. ☐ 2) 10.01 - 12.00 น.
☐ 3) 12.01 - 14.00 น. ☐ 4) 14.01 - เวลาปิด

2. ท่านใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุดนาน เท่าใด

- ☐ 1) 1 - 10 นาที ☐ 2) 11 - 20 นาที
☐ 3) 21 - 30 นาที ☐ 4) 31 - 40 นาที
☐ 5) 41 - 50 นาที ☐ 6) มากกว่า 50 นาที

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- ☐ ชาย ☐ หญิง

2. สถานภาพสมรส

- ☐ 1) โสด ☐ 2) สมรส ☐ 3) หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่

3. ระดับการศึกษา

- ☐ 1) ไม่รู้หนังสือ ☐ 2) ประถมศึกษา/เทียบเท่า
☐ 3) ม.ต้น/เทียบเท่า ☐ 4) ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า
☐ 5) อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า ☐ 6) ปริญญาตรี
☐ 7) สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

- ☐ 1) เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด ☐ 2) อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี
☐ 3) อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี ☐ 4) อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี



5. อาชีพหลัก

- | | |
|--|--|
| ☐ 1) นักเรียนนักศึกษา | ☐ 2) รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
| ☐ 3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | ☐ 4) พนักงานเอกชน |
| ☐ 5) รับจ้างทั่วไป | ☐ 6) เกษตรกร |
| ☐ 7) ประมง | ☐ 7) แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ |
| ☐ 8) ว่างาน | ☐ 9) อื่นๆโปรดระบุ..... |

6. รายได้ต่อเดือน

- | | | |
|---|---|---|
| ☐ 1) ต่ำกว่า 5,000 | ☐ 2) 5,001 – 10,000 | ☐ 3) 10,001 – 15,000 |
| ☐ 4) 15,001 – 20,000 | ☐ 5) 20,001 – 30,000 | ☐ 6) 30,001 – 40,000 |
| ☐ 7) 40,001 – 45,000 | ☐ 8) 45,001 – 50,000 | ☐ 9) มากกว่า 50,000 |
| ☐ 10) ไม่มีรายได้ | | |

7. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล จากข้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| ☐ 1. สื่อสิ่งพิมพ์ | ☐ 2. แผ่นพับ/ใบปลิว |
| ☐ 3. จดหมายข่าว | ☐ 4. เว็บไซต์ |
| ☐ 5. ประกาศต่าง ๆ | ☐ 6. สื่อวิทยุ/โทรทัศน์ |
| ☐ 7. เสียงตามสาย | ☐ 8. การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ |
| ☐ 9. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....) | |

8. ท่านรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จากข้อใด

- | |
|---|
| ☐ 1. รับเงินสดด้วยตนเอง |
| ☐ 2. รับเงินสดโดยมอบอำนาจให้บุคคลอื่น หรือญาติรับแทน |
| ☐ 3. โอนเงินผ่านบัญชีธนาคาร |



ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง					
2. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้					
3. มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน					
4. มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย					
5. ในการบริการเบิกจ่ายเงินสดโดยนำไปมอบให้ถึงบ้าน หรือ ในการเบิกจ่ายเงินโดยผ่านธนาคารมีความสะดวก รวดเร็ว					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
6. การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์					
7. ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร					
8. ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ					
9. ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
10. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว					
11. มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้					
12. การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม					
13. มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
14. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ					
15. สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ					
16. มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน					
17. จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
18. ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น					
19. มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม					
20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ					
21. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ					
22. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ					
23. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม					



รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
24. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
25. จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
26. การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง					
27. จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสมชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก					
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ					
28. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ โน้ตบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด องค์การบริหารส่วนตำบลเคลื่อนที่					
29. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก					
30. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
31. วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก					
32. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
33. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน					
34. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
35. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
36. ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน					
37. มีเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลพบปะประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ					
38. มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง					



ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ

ปัญหาของท่าน ในการมาติดต่อหรือใช้บริการฯ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงบริการ
1.	
2.	
3.	
4.	

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ



การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ผ.1 ผลสรุปค่า IOC รายข้องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							ΣR	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							ΣR	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
8	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							ΣR	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	+1	0	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้



ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							ΣR	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
5	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
8	+1	0	+1	+1	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
9	+1	+1	0	+1	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
10	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
11	+1	+1	+1	+1	0	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
12	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							ΣR	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
13	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
14	+1	+1	+1	0	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
15	+1	0	0	+1	+1	+1	+1	5	0.71	ใช้ได้
16	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
17	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
18	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
19	+1	+1	+1	+1	0	0	+1	5	0.71	ใช้ได้
20	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
21	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
22	+1	+1	+1	0	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
23	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
24	+1	+1	0	0	+1	+1	+1	5	0.71	ใช้ได้
25	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
26	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้



ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							ΣR	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
27	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
28	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
29	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
30	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
31	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
32	+1	+1	0	0	+1	+1	+1	5	0.71	ใช้ได้
33	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
34	+1	+1	+1	+1	+1	+1	0	6	0.86	ใช้ได้
35	+1	+1	0	+1	0	0	+1	4	0.57	ใช้ได้
36	+1	+1	+1	0	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
37	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้



ตารางที่ ผ.2 ผลสรุปค่า IOC รายข้องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
8	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้



ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							ΣR	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
5	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
6	+1	0	0	+1	+1	+1	+1	5	0.71	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
8	+1	+1	+1	+1	0	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
9	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
10	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
11	+1	+1	+1	0	0	+1	+1	5	0.71	ใช้ได้
12	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							ΣR	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
13	+1	+1	0	+1	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
14	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
15	+1	0	+1	+1	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
16	+1	+1	+1	+1	+1	+1	0	6	0.86	ใช้ได้
17	+1	+1	+1	0	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
18	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
19	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
20	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
21	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
22	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
23	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
24	+1	+1	0	+1	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
25	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
26	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
27	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
28	+1	+1	+1	0	0	+1	+1	5	0.71	ใช้ได้



ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							ΣR	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
29	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
30	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
31	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
32	+1	+1	+1	+1	0	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
33	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
34	+1	+1	+1	0	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
35	+1	+1	0	0	+1	+1	+1	5	0.71	ใช้ได้
36	+1	+1	+1	0	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
37	+1	+1	+1	0	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
38	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
39	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้



ตารางที่ ผ.3 ผลสรุปค่า IOC รายข้องานด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
8	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	+1	0	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้



ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							ΣR	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
5	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
8	+1	0	+1	+1	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
9	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
10	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
11	+1	+1	+1	+1	0	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
12	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							ΣR	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
13	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
14	+1	+1	+1	0	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
15	+1	0	0	+1	+1	+1	+1	5	0.71	ใช้ได้
16	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
17	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
18	+1	+1	+1	+1	0	0	+1	5	0.71	ใช้ได้
19	+1	+1	+1	0	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
20	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
21	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
22	+1	+1	+1	0	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
23	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
24	+1	+1	0	0	+1	+1	+1	5	0.71	ใช้ได้
25	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
26	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
27	+1	+1	0	0	+1	+1	+1	5	0.71	ใช้ได้



ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							ΣR	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
28	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
29	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
30	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
31	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
32	+1	+1	0	0	+1	+1	+1	5	0.71	ใช้ได้
33	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
34	+1	+1	+1	+1	+1	+1	0	6	0.86	ใช้ได้
35	+1	+1	0	+1	0	0	+1	4	0.57	ใช้ได้
36	+1	+1	+1	0	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
37	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
38	+1	+1	0	0	+1	+1	+1	5	0.71	ใช้ได้



ตารางที่ ผ.4 ผลสรุปค่า IOC รายข้องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
8	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
1	+1	+1	+1	+1	0	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้



ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							ΣR	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
6	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
8	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
9	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
10	+1	+1	0	0	+1	+1	+1	5	0.71	ใช้ได้
11	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
12	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
13	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							ΣR	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
14	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
15	+1	0	+1	+1	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
16	+1	+1	0	+1	0	+1	+1	5	0.71	ใช้ได้
17	+1	+1	+1	0	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
18	+1	+1	+1	0	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
19	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
20	+1	+1	+1	+1	0	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
21	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
22	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
23	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
24	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
25	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
26	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
27	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้



ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							ΣR	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
28	+1	+1	+1	+1	+1	0	+1	6	0.86	ใช้ได้
29	+1	+1	0	+1	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
30	+1	+1	+1	+1	0	0	+1	5	0.71	ใช้ได้
31	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
32	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
33	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
34	+1	0	0	+1	+1	+1	+1	5	0.71	ใช้ได้
35	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
36	+1	+1	+1	+1	0	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
37	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
38	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้



ประมวลภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล
องค์การบริหารส่วนตำบลมดแดง อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี







รายชื่อคณะผู้จัดทำ

คณะที่ปรึกษา

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลินดา	เกษมมา	อธิการบดี
2. รองศาสตราจารย์ ดร.บุญมี	กวินเสกสรรค์	คณบดี คณะวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี

คณะผู้วิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปณิตา	แจ้ดนาลาว	นักวิจัย
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมลนัฐ	โชติกิจนุสรณ์	นักวิจัย
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภาภรณ์	คางคำ	ผู้ช่วยนักวิจัย
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุมาลี	นามดวง	ผู้ช่วยนักวิจัย
5. อาจารย์ ดร.ธนเดช	สอนสะอาด	ผู้ช่วยนักวิจัย
6. อาจารย์ ดร.กิตติยา	ศิลาวงศ์	ผู้ช่วยนักวิจัย
7. อาจารย์เนตรนภา	แช่ตั้ง	ผู้ช่วยนักวิจัย
8. อาจารย์จารุกิตติ์	ดิษสระ	ผู้ช่วยนักวิจัย
9. อาจารย์ชุตีมา	กาบแก้ว	ผู้ช่วยนักวิจัย