



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา

ที่ สพ ๗๗๖๐๑/-

วันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการฯ จำนวน ๒ เล่ม
๒. ไฟล์ข้อมูล จำนวน ๒ ชุด

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขาได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เพื่อสำรวจประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา ในภารกิจ ๔ งานบริการ ได้แก่

- ๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง
- ๒) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- ๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ
- ๔) งานด้านสาธารณสุข

ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ นั้น

บัดนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการเสร็จสิ้นแล้ว พร้อมทั้งรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตามหนังสือ ที่ อว ๐๖๔๓.๐๘/ว ๗๘๕ ลงวันที่ ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจักรธัญ ทองรอด)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด อบต.

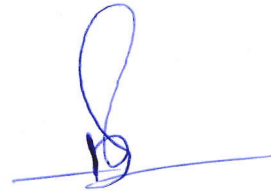
พันจำเอก

(สุชาติ กาฬภักดี)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นปลัด อบต.- เพื่อโปรดทราบ

จำเอก

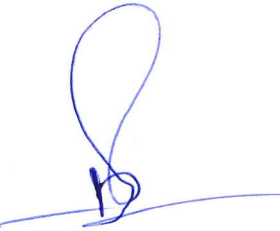


(มานพ เกษประทุม)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา

ความเห็นนายก อบต.- ทราบ

จำเอก



(มานพ เกษประทุม)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา



ที่ อว ๐๖๔๓.๐๘/ว ๗๕๕

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
๑๐๖๑ อีสราภาพ ๑๕ แขวงหิรัญรูจี
เขตธนบุรี กรุงเทพฯ ๑๐๖๐๐

พ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอส่งมอบรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ จำนวน ๒ เล่ม และไฟล์ข้อมูล จำนวน ๒ ชุด

ตามที่ท่านได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เพื่อสำรวจประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน นั้น

ในการนี้มหาวิทยาลัยขอส่งมอบรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการมาพร้อมหนังสือนี้ และขอความกรุณาชำระเงินค่าดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามบันทึกข้อตกลงการจ้างภายใน ๗ วัน นับจากวันที่ตรวจรับงาน โดยส่งจ่ายเช็คในนาม “การบริการวิชาการ มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา” ณ อาคาร ๙ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา หรือนำเช็คฝากเข้าบัญชีธนาคารกรุงเทพ สาขาเจริญพาศน์ บัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์ เลขที่ ๑๒๖-๐-๙๐๗๐๘๒ “การบริการวิชาการ มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา” กรณีชำระเงินผ่านธนาคารโปรดชำระเงินและแจ้งหลักฐานการชำระเงิน ก่อนเวลา ๑๒.๐๐ น. เพื่อออกใบเสร็จรับเงินภายในวันที่ทำรายการ ทั้งนี้หากชำระเงินและแจ้งหลักฐานการชำระเงิน หลังเวลา ๑๒.๐๐ น. จะทำการออกใบเสร็จรับเงินให้ภายในวันถัดไป ยกเว้นกรณีเช็คต่างธนาคารต้องรอเคลียร์ (Clearing) ก่อนจึงจะสามารถออกใบเสร็จรับเงินได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา

เพื่อโปรดทราบ
เพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญมี กวินเสกสรรค์)
คณบดีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

- ม.ราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าฯ แจ้ง
ขอส่งมอบรายงาน ผลการสำรวจ
ความพึงพอใจผู้รับบริการ

ศูนย์วิทยาศาสตร์
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
โทรศัพท์ ๐-๒๔๗๓-๗๐๐๐ ต่อ ๓๐๐๐
โทรสาร ๐-๒๔๗๒-๕๗๑๔

(นางรุ่งไธน์ ทอระอด)
เจ้าหน้าที่

(นางสาวฉวี คชคง)
หัวหน้างานเจ้าหน้าที่

จำแนก

(นางพ เกษประทุม)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา



มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา

อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี

ประจำปีงบประมาณ 2564

ดำเนินการสำรวจและประเมิน

โดย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา





คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปี พ.ศ. 2564 ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี ในภารกิจจำนวน 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง 2) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีผู้สูงอายุ และ 4) งานด้านสาธารณสุข ซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ของท้องถิ่นให้ดีที่สุด และสอดคล้องกับความเป็นอยู่ของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างสูงสุดต่อไป

ศูนย์วิทยาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา รู้สึกเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่ได้รับความไว้วางใจจาก องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี ให้เป็นผู้ดำเนินการจัดทำโครงการสำรวจฯ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ศูนย์วิทยาศาสตร์
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
กันยายน 2564



บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการรวม 4 งานบริการ คือ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง 2) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และ 4) งานด้านสาธารณสุข โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ ข้อพิจารณาในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างการประเมินในครั้งนี้ ผู้ประเมินกำหนดแนวทางการคัดเลือกบุคคลที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการจากงานบริการทั้ง 4 งานข้างต้น ในปีงบประมาณ 2564 โดยกำหนดหลักเกณฑ์การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามภารกิจงานด้านบริการ ดังนั้นในการเลือกตัวอย่างจากประชากรที่จะทำการศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ตามภารกิจงานบริการ และใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบวิธีบังเอิญเจอ (Haphazard or Accidental Sampling) การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินได้เลือกใช้สูตรในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973. P. 727 - 728) แต่เนื่องจากไม่ทราบขนาดของประชากร และจำนวนผู้มาใช้บริการที่แน่นอน จึงใช้วิธีการคำนวณของโรสคอว์ (Roscoe, 1975 : 183) ในการกำหนดขนาดตัวอย่าง ผลการประเมินพบว่า

1) งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 93.75 อยู่ในระดับมากที่สุด

2) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 97.00 อยู่ในระดับมากที่สุด

3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.00 อยู่ในระดับมากที่สุด

4) งานด้านสาธารณสุข

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 97.60 อยู่ในระดับมากที่สุด



สรุปผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเข อําเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม 4 งานบริการพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 95.80, $\bar{X}$ = 4.79, S.D.=0.40)

เมื่อพิจารณาในแต่ละภารกิจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกภารกิจ โดยภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านสาธารณสุข (ร้อยละ 97.60, $\bar{X}$ = 4.88, S.D.=0.31) รองลงมา คือ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (ร้อยละ 97.00, $\bar{X}$ = 4.85, S.D.=0.34) งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ (ร้อยละ 95.00, $\bar{X}$ = 4.75, S.D.=0.50) และงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง (ร้อยละ 93.75, $\bar{X}$ = 4.69, S.D.=0.45) ตามลำดับ



กิตติกรรมประกาศ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ห้วยเขา อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เพราะความร่วมมือจากบุคคลหลายฝ่าย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ

ทีมผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่กรุณาตรวจสอบความถูกต้องให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นในการปรับปรุงเครื่องมือในงานวิจัย

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

ท้ายที่สุดขอขอบคุณประชาชนในเขตพื้นที่ ที่กรุณาได้สละเวลาให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องแก่ทีมผู้วิจัย ดังนั้นทีมผู้วิจัยจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้อง และประโยชน์ทางวิชาการ นำไปสู่การพัฒนา และปรับปรุงด้านการบริการให้ประชาชนในพื้นที่ ทั้งนี้ทีมผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้เอ่ยนามและไม่ได้เอ่ยนามในที่นี้ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้ ทีมผู้วิจัยขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างยิ่ง

ศุภณัฐวิทย์ศาสตร์

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

กันยายน 2564



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	10
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	12
ข้อมูลพื้นฐาน	15
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
กรอบแนวคิดการวิจัย	32
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากร	33
กลุ่มตัวอย่าง	33
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	34
การเก็บรวบรวมข้อมูล	36
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	36



สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	38
งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	49
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	59
งานด้านสาธารณสุข	69
บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน	
สรุปผล	82
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจ	83
ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้	84
บรรณานุกรม	86
ภาคผนวก	89
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	90
แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ ทั้ง 4 ด้าน	91
ผลสรุปค่า IOC แบบสอบถามความพึงพอใจ	111
ประมวลภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล	124
รายชื่อคณะผู้จัดทำ	126



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	39
4.2 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม งานด้านโยธา การขออนุญาต สิ่งปลูกสร้าง	40
4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ในภาพรวมรายด้าน	43
4.4 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ งานด้านโยธา การขอ อนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	44
4.5 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาต สิ่งปลูกสร้าง	45
4.6 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	46
4.7 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาต สิ่งปลูกสร้าง	47
4.8 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	49
4.9 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม งานด้านป้องกันบรรเทา สาธารณภัย	50
4.10 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมรายด้าน	53
4.11 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ งานด้านป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย	54
4.12 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ งานด้านป้องกันบรรเทา สาธารณภัย	55
4.13 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	56
4.14 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ งานด้านป้องกันบรรเทา สาธารณภัย	57
4.15 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเปื่อยยังชีพผู้สูงอายุ	59



สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.16 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	60
4.17 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวมรายด้าน	63
4.18 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	64
4.19 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	65
4.20 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	66
4.21 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	67
4.22 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการ งานด้านสาธารณสุข	69
4.23 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม งานด้านสาธารณสุข	70
4.24 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ในภาพรวมรายด้าน	73
4.25 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข	74
4.26 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ งานด้านสาธารณสุข	75
4.27 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านสาธารณสุข	76
4.28 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข	77
4.29 ค่าเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม จำแนกตามภารกิจและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล	79
4.30 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี	81



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
ภาพที่ 1 ตราสัญลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา	15
ภาพที่ 2 องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา	16
ภาพที่ 3 ลักษณะภูมิประเทศองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา	17
ภาพที่ 4 ประเพณีตักบาตรเทโว	23
ภาพที่ 5 ประเพณีสงกรานต์	23
ภาพที่ 6 งานด้านโยธา	25
ภาพที่ 7 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	26
ภาพที่ 8 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	26
ภาพที่ 9 งานด้านสาธารณสุข	27



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

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

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

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขา อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งได้จัดตั้งขึ้นตามหลักการของการกระจายอำนาจ กล่าวคือเป็นหน่วยงานที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง ให้ประชาชนเรียนรู้กระบวนการตามระบอบประชาธิปไตย คือ มีส่วนร่วมทั้งการเลือกผู้บริหารท้องถิ่น วางแผนพัฒนาโครงการ กิจกรรมต่าง ๆ ในพื้นที่ ดังนั้นเพื่อให้ทราบว่าคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขา อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล จึงมอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานการบริหารจัดการแบบมุ่งเน้นผลงาน (Performance Public Management) ตามนโยบายจากส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค รวมทั้งสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้การติดตามผลการ



ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ประเมินจึงได้จัดทำการสำรวจงานบริการสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริงขึ้น 4 งานบริการ ประกอบด้วย 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง 2) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และ 4) งานด้านสาธารณสุข โดยจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับใช้ประกอบการวางแผนกลยุทธ์ในการบริหาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง ตลอดจนส่งเสริม ปรับปรุง แก้ไข ภารกิจต่าง ๆ ให้สามารถสนองต่อความต้องการประชาชนอย่างถูกต้อง เหมาะสม คุ่มค่า ซึ่งการสำรวจและประเมินในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี อันจะนำไปสู่การจัดการองค์กรที่มีคุณภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี ในด้านต่าง ๆ 4 ด้านดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ

2. เพื่อสำรวจปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่ผู้รับบริการประสบในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี

ขอบเขต

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ 2564 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ ตลอดจนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อปัญหาและอุปสรรค รวมถึงข้อเสนอแนะและความต้องการของผู้รับบริการในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี โดยครอบคลุมงานบริการ 4 งาน ได้แก่

- 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง
- 2) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- 4) งานด้านสาธารณสุข



2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี ในปีงบประมาณ 2564

ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างการสำรวจในครั้งนี้ ผู้ประเมินกำหนดแนวทางสำหรับการคัดเลือกบุคคลที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการจากงานทั้ง 4 งานข้างต้นในปีงบประมาณ 2564 โดยกำหนดหลักเกณฑ์การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามภารกิจงานด้านบริการ ดังนั้นในการเลือกตัวอย่างจากประชากรที่ทำการศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ตามภารกิจงานบริการและใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบวิธีบังเอิญเจอ (Haphazard or Accidental Sampling)

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจครั้งนี้ ผู้ประเมินได้เลือกใช้สูตรในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973. P. 727 - 728) แต่เนื่องจากไม่ทราบขนาดของประชากร และจำนวนผู้มาใช้บริการที่แน่นอน จึงใช้คำนวณของโรสคอฟ (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 การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง | จำนวน | 100 คน |
| 2) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย | จำนวน | 100 คน |
| 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ | จำนวน | 100 คน |
| 4) งานด้านสาธารณสุข | จำนวน | 100 คน |

โดยทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

3. ขอบเขตระยะเวลาและพื้นที่

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลา
ปีงบประมาณ 2564 (ตุลาคม 2563 – กันยายน 2564) ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล
หัวเขา อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ได้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลหัวเขา อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี
2. สามารถนำข้อมูลมาปรับปรุง พัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา
อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ หมายถึง ประชาชนมีความรู้สึกที่ดี
ต่อการเข้าไปขอรับบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อ
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในขั้นตอนความชัดเจนใน
การอธิบาย แนะนำขั้นตอนในการให้บริการความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียง
ตามลำดับก่อน-หลัง ความเสมอภาคเท่าเทียมกันความสะดวกของขั้นตอนที่ได้รับจากการบริการ
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงกับความต้องการ
3. ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อความ
เต็มใจในการให้บริการหน้าที่ที่ให้บริการ ความรู้ความเชี่ยวชาญ ความใส่ใจ ความรวดเร็วในการ
ให้บริการ ความซื่อสัตย์ความรับผิดชอบ ความสุภาพ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา การสื่อสาร
และการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ



4. ความพึงพอใจในด้านการอำนวยความสะดวก 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 “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขา อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี” ครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรม และศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาซึ่งเนื้อหาประกอบด้วยสาระสำคัญดังต่อไปนี้

- 2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.4 ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขา
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

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

อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรود (2554) ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ก็จะทำให้เกิดความพอใจ ชอบใจเกิดเป็นทัศนคติด้านบวก ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบาย เชิงเหตุผลเสมอไป ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

ชัยวัฒน์ เทพสาร (2544) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติ ซึ่งเป็นผลรวมของ ความรู้ ความเข้าใจ อารมณ์ และพฤติกรรมที่บุคคลได้รับการแสดงออกมาในเชิงของการประเมินค่าต่อ เรื่องใดเรื่องหนึ่งในลักษณะที่เป็นเชิงบวกว่ามีความสุขหรือไม่มีความสุข เมื่อได้รับสิ่งที่ตรงกับ ความคาดหวัง ตรงตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจของตน



พิน คงพล (2529) Good (1973) และ Wolman (1973) ได้ให้ความหมาย คล้ายคลึงกัน กล่าวคือความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกรักชอบยินดีเต็มใจหรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจซึ่ง จะก่อให้เกิดบุคคลมีทัศนคติที่ดีต่อกิจกรรมนั้นและรู้สึกเป็นสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจ เป็นผลให้เกิดความพึงพอใจ

2.1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีความต้องการของ Abraham Maslow (1970) Maslow เป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นสมมติฐานอยู่ 3 ประการ คือ

- 1) มนุษย์มีความต้องการและความต้องการนี้จะมีอยู่เสมอไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทน ซึ่งจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด
- 2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งที่สนใจของพฤติกรรมอีกต่อไป
- 3) ความต้องการของมนุษย์เป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

นอกจากนี้ Maslow ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ขั้น ดังนี้

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

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

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางด้านการสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็มีความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งสนใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้จะมีความต้องการเกี่ยวกับการอยู่



ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกว่ามันเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

ขั้นที่ 4 ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากที่จะทำให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

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

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าทฤษฎีของ Maslow แสดงให้เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการ 5 ประการ เมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะทำให้เกิดความต้องการในขั้นต่างๆ ขึ้นอีกตามความต้องการทั้ง 5 ขั้นตามลำดับ

2.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2535) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีดังนี้

1) สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2) การส่งเสริมแนะนำ การบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับ บริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจให้มีความต้องการตามมาได้

3) ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและผูปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการต่อผู้รับบริการที่ต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4) สภาพแวดล้อมของการบริการ และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งมักขึ้นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการ ออกแบบ



อาคารสถานที่การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ

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

จากปัจจัยดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น จึงสรุปได้ว่าความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยสภาพแวดล้อม และสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปแปรผันตามความคาดหวังของบุคคลในแต่ละคน สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันที

2.1.4 วิธีการวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจโดยเกณฑ์ของลิเคิร์ท (1961) 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 ของสิ่งที่จะศึกษาให้ครบถ้วนทุกแง่มุม ต้องมีทั้งข้อความที่เป็นทั้งทางบวกและทางลบ
4. ตรวจสอบข้อความที่สร้างขึ้น โดยตนเองและผู้ที่มีความรู้ (ผู้เชี่ยวชาญ) ความครบถ้วนของคุณลักษณะที่ศึกษาและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ในการพิจารณาข้อความนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญระบุว่า ข้อความนั้นมีลักษณะเป็นข้อความทางบวก ข้อความทางลบ หรือมีลักษณะกลางๆ
5. ทำการทดลองก่อนนำไปใช้จริง เพื่อหาความเที่ยงตรง ค่าอำนาจจำแนกและความเชื่อมั่นของมาตรวัดทัศนคติ
6. กำหนดการให้คะแนน โดยให้มีหลักเกณฑ์ดังนี้
ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
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

สมชาติกิจयरรวง (2536) การบริการ หมายถึงกิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่ บุคคลในฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้น ๆ ถูกเสนอไป พร้อมกับสินค้า แต่ไม่สามารถจับต้องได้ซึ่งสามารถทำให้เกิดความประทับใจหรือความพอใจกับผู้รับได้

Philip Kotler (1997) กล่าวว่า “การบริการหมายถึงกิจกรรมหรือการปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความ เป็นเจ้าของสิ่งใดทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจไม่รวมหรือรวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้”

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

โดยสรุปการบริการ คือ กระบวนการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือกิจกรรมที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลได้จัดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของผู้รับบริการและได้รับความ สะดวกสบาย มีความพึงพอใจ เกิดความประทับใจในเวลาเดียวกัน

2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

วีรพงษ์ เอลิมจิระรัตน์ (2542) กล่าวว่า การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า การบริการเป็นกระบวนการปฏิบัติ เพื่อผู้อื่น ผู้ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำงานเพื่อผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากคำใน ภาษาอังกฤษคำว่า Service ได้มีนักบริหารหลายๆ ท่านได้ให้ ความหมาย โดยแยกเป็นตัวอักษรแล้วมีความหมายดังนี้

S = Service Concept คือ แนวคิดรวบยอดในการบริการและการสร้างความ พึงพอใจ (Satisfaction) ให้ลูกค้าผู้มาติดต่อ หรือมาขอใช้บริการและรับบริการ

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้น หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้อง มีความ กระตือรือร้นพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

R = Readiness Rapidness คือ ความพร้อมและความรวดเร็ว หมายถึง มีความ พร้อมอยู่ตลอดเวลา และความรวดเร็วฉับพลัน ทันใจ และทันเวลา



V = Values คือ ความมีคุณค่า หมายถึง การทำทุกวิถีทางให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจ ตลอดทั้งได้คุณค่าไปจากการบริการ

I = Interesting, Impression คือ ความสนใจและความประทับใจ หมายถึง การให้ความ สนใจอย่างจริงใจต่อลูกค้า และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับ

C = Cleanliness, Correctives, Courtesy คือ ความสะอาด ความถูกต้องและมีไมตรีจิต สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนประกอบของการขายสถานที่ต้อนรับลูกค้า 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 โดยการบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจและมุ่งหวังให้ลูกค้า มีความสุขจากการได้รับบริการ
4. มีจุดติดต่อเพียง 1 จุดในการใช้บริการ หรือใช้พนักงาน 1 คนต่อการบริการในแต่ละเรื่องและหากมีพนักงานคนใดไม่อยู่ควรมีพนักงานคนอื่นเข้ามารับผิดชอบการส่งต่องานเพื่อไม่ให้การบริการสะดุด
5. ติดต่อได้ทุกวันและทุกเวลาองค์กรแห่งการบริการจะต้องมีช่องทางให้ลูกค้า สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา เช่น ทางอีเมล ทางโทรศัพท์ ทางกล่องรับความคิดเห็น เป็นต้น
6. ติดต่อเจ้าหน้าที่หรือพนักงานเหมือนติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการลูกค้า โดยทั่วไป มักรู้สึกว่า การได้ติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการจะทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วมากกว่าติดต่อกับเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน ดังนั้นหัวหน้าหรือผู้จัดการจึงควรมอบหมายอำนาจการตัดสินใจให้กับเจ้าหน้าที่ หรือพนักงานที่รับผิดชอบฝ่ายต่าง ๆ ให้สามารถบริการได้อย่างไม่ติดขัด
7. มีการสื่อสารให้ข้อมูลลูกค้าอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ลูกค้าได้รับรู้ว่า เราไม่ทอดทิ้ง
8. มีนวัตกรรมออกมาให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างความแปลกใหม่ในการให้บริการ
9. บรรยากาศของความสนุกสนาน
10. มีการปรับปรุงให้บริการอย่างต่อเนื่องและปลูกจิตสำนึกด้านการให้บริการอย่างแท้จริง เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ



2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

2.3.1 ความหมายการปกครองส่วนท้องถิ่น

นักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้หลายท่าน ดังนี้

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

โกวิทย์ พวงงาม (2550) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึงการบริหารงานในแต่ละท้องถิ่น มีผู้แทนที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้รับผิดชอบต่อการบริหารงานอย่างอิสระ รวมทั้งอำนาจ ในการบริหารการเงินและการคลังภายในกรอบที่กฎหมายบัญญัติ

ชาญวุฒิ สิบงูมา (2551) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้ จัดตั้งขึ้น และให้อำนาจการปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ

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

2.3.2 วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

ชวงค์ ฉายะบุตร (2549) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นมีดังนี้

1) ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดเจนว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงิน งบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัด ภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีรายได้มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอ ที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบานี้เป็น การแบ่งเบาทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2) เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการประชาชนในแต่ละท้องถิ่น ย่อมมีความแตกต่างกันการรองรับการบริการ



จากรัฐบาลเพียง แห่งเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่น เป็นผู้บริหารเท่านั้นจึงสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3) เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงจำเป็นโดยให้อำนาจ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่น เพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงิน งบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมากและแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณ จากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4) เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ ประชาชนจากการที่การปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้แก่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองไม่ว่าจะเป็น การสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วย การปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการ ปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้อย่างดี

จากที่ได้กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล สนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เพื่อความประหยัด และเพื่อให้หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

2.3.3 องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

อุทัย หิรัญโต (2543) กล่าวว่า ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบ 9 ประการ ดังนี้

1) สถานะตามกฎหมาย (legal Status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครอง ท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2) พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วย การปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำคัญในการ ปกครองตนเองของประชาชนจึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่น 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) อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของ กฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7) งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้ อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8) การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นและยังคงอยู่ในการกำกับ ดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์ และมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้ได้หมายความว่ามีความมีอิสระเต็มที่ทีเดียวคง หมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

9) การปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจและอุดมการณ์ประชาธิปไตย ซึ่งมุ่งเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองและ กิจกรรมการปกครองตนเองในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้จากลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่นที่เน้นการมี อำนาจอิสระในการปกครองตนเองมีการเลือกตั้ง เมืองค์การหรือสถาบันที่จำเป็นในการปกครองตนเอง และที่สำคัญก็คือ ประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างกว้างขวาง

สรุปได้ว่าการปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือเป็นองค์กรที่มีกฎหมายรองรับ ผู้บริหารมาจากการเลือกตั้ง มีอำนาจในการออกข้อบังคับของตนเอง มีงบประมาณของตนเอง และมีความเป็นอิสระที่สามารถดำเนินการต่างๆ ของตนเองได้ภายใต้กฎหมายของรัฐบาลกลาง



2.4 ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขา

ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขา อำเภอดำเนินนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี มีดังนี้



ภาพที่ 1 ตราสัญลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขา

วิสัยทัศน์ “การบริหารยึดหลักธรรมาภิบาล อนุรักษ์สืบสานงานประเพณี สร้างรากฐานระบบสาธารณูปโภคที่ดี ประชาชนมีคุณภาพชีวิต บนวิถีพอเพียง”

2.4.1 ด้านกายภาพ

1) ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขา จัดตั้งเมื่อ พ.ศ. 2539 ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีพื้นที่ 65.65 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 31,826 ไร่ ตั้งอยู่ทิศตะวันตกของอำเภอดำเนินนางบวชห่างจากที่ว่าการอำเภอดำเนินนางบวช ประมาณ 6.0 กิโลเมตร บนถนนทางหลวง หมายเลข 3350 (สายท่าช้าง –ด่านช้าง)

สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขา

ตั้งอยู่ที่ หมู่ 2 ตำบลห้วยเขา อำเภอดำเนินนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี 72120

- โทรศัพท์ 034 4700047

- โทรสาร 034 4700047



ภาพที่ 2 องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขย

2) ลักษณะภูมิประเทศ

อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ ตำบลบ้านเขย อำเภอหันคา จังหวัดชัยนาท
ทิศใต้	ติดต่อกับ ตำบลกระเสียว อำเภอสามชูก จังหวัดสุพรรณบุรี
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ ตำบลเขาพระ อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัด

สุพรรณบุรี

ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ ตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัด
------------	---

สุพรรณบุรี



ภาพที่ 3 ลักษณะภูมิประเทศองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา

3) ลักษณะภูมิอากาศ

เขตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา เป็นพื้นที่ราบเชิงเขา มีภูเขาขนาดเล็กหลายแห่ง ลักษณะภูมิอากาศโดยทั่วไป มี 3 ฤดู คือ

ฤดูร้อน เริ่มจากเดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือน พฤษภาคม

ฤดูฝน เริ่มจากเดือนพฤษภาคม ถึงเดือน ตุลาคม

ฤดูหนาว เริ่มจากเดือนตุลาคม ถึงเดือน กุมภาพันธ์

อุณหภูมิเฉลี่ยประมาณ 16-39 องศาเซลเซียส



4) ลักษณะของดิน

ลักษณะของดิน ลักษณะของดินในพื้นที่เป็นดินร่วน ดินเหนียว พื้นที่ราบลุ่มเหมาะแก่เพาะปลูกข้าว ปลูกไม้ดอกไม้ประดับและทำการเกษตรต่างๆ

2.4.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

1) เขตการปกครอง แบ่งออกเป็น 12 หมู่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ผู้ปกครอง	หมายเหตุ
1	บ้านเขาศีรี	นายชลิต หอมยามเย็น	ผู้ใหญ่บ้าน
2	บ้านหัวเขา	นายธีรวัฒน์ น้ำแก้ว	ผู้ใหญ่บ้าน
3	บ้านกระเสียว	นายมานพ พวงมาลี	ผู้ใหญ่บ้าน
4	บ้านวัดไทร	นายทศพล ปรีक्षा	ผู้ใหญ่บ้าน
5	บ้านน้ำพุ	นายจำเนียร ยิ้มสุข	ผู้ใหญ่บ้าน
6	บ้านหัวเขา	นายวรกร บุญประเสริฐ	กำนัน
7	บ้านฉวาก	นายชุมแพ สุขโข	ผู้ใหญ่บ้าน
8	บ้านปากดง	นายชาลี จงมีทรัพย์มาก	ผู้ใหญ่บ้าน
9	บ้านเขาเขียว	นายชัยยศ สุพรรณ	ผู้ใหญ่บ้าน
10	บ้านหัวเขา	นายธีระพงษ์ บุญประเสริฐ	กำนัน
11	บ้านหนองกระดำน	นายบำรุง เอกอ้น	ผู้ใหญ่บ้าน
12	บ้านตรอกตาโพธิ์	นายสุเทพ สุขแก้ว	ผู้ใหญ่บ้าน

2) การเลือกตั้ง

สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา

ตำบลหัวเขามีทั้งหมด 12 หมู่

สมาชิกสภา จำนวน 22 คน

ผู้บริหาร จำนวน 4 คน



คณะผู้บริหาร จำนวน 4 คน

นายประเสริฐ	บุญประเสริฐ	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา
นางสุภา	บุญประเสริฐ	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขาคนที่ 1
นายแสวง	คงวิเชียร	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขาคนที่ 2
นายสอน	ขาวเงิน	เลขานุการ

3) ประชากร

จำนวนประชากร รวมทั้งสิ้น 6,688 คน แยกเป็นชาย 3,181 คน หญิง 3,507 คน ความหนาแน่นของ

ตารางแสดงข้อมูลจำนวนประชากรของตำบลหัวเขา

พ.ศ.	จำนวน ครัวเรือน	จำนวนประชากร		
		ชาย	หญิง	รวม
2557	3,287	3,287	3,635	6,922
2558	3,282	3,282	3,620	6,920
2559	3,291	3,291	3,590	6,881
2560	3,283	3,283	3,584	6,876
2561	3,270	3,270	3,565	6,835
2562	3,271	3,271	3,557	6,828
2563	2,453	3,226	3,526	6,752
2564	2,472	3,181	3,507	6,688

2.4.3 ด้านสภาพทางสังคม

1) การศึกษา

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขามีโรงเรียนประถมศึกษาในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบจำนวน 5 แห่ง คือ

1. โรงเรียนวัดหัวเขา	จำนวนนักเรียน 117 คน
2. โรงเรียนวัดฉวก	จำนวนนักเรียน 68 คน
3. โรงเรียนบ้านปากดง	จำนวนนักเรียน 51 คน
4. โรงเรียนวัดไทร	จำนวนนักเรียน 75 คน
5. โรงเรียนวัดน้ำพุ	จำนวนนักเรียน 266 คน



- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านน้ำพุ จำนวน 1 แห่ง
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดไทร จำนวน 1 แห่ง
- ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน จำนวน 12 แห่ง
- ศูนย์ข้อมูลประจำตำบล จำนวน 1 แห่ง

2) สาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล จำนวน 2 แห่ง
- บุคลากรทางการแพทย์ที่ปฏิบัติงานในสถานพยาบาลทุกแห่งทุกสังกัดในพื้นที่
- เจ้าหน้าที่สาธารณสุข จำนวน 6 คน
- อสม. จำนวน 83 คน

3) อาชญากรรม และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- ลูกเสือชาวบ้าน จำนวน 2 รุ่น 250 คน
- อาสาเพื่ออาสาเสด็จประพาสหมู่บ้าน 1 รุ่น 90 คน
- กลุ่มสตรี / แม่บ้าน 478 คน
- กลุ่มอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน 60 คน

4) สถาบันและองค์กรศาสนา

วัด จำนวน 7 แห่ง คือ

- วัดหัวเขา - วัดน้ำพุ
- วัดเขาศรี - วัดตรอกตาโพธิ์
- วัดปากดง - วัดฉวาง
- วัดไทร

สำนักสงฆ์ จำนวน 2 แห่ง

- สำนักสงฆ์เขาเขียวพนาราม
- สำนักสงฆ์เขาปู่ถ้ำ

ที่พักสงฆ์ จำนวน 2 แห่ง

- ที่พักสงฆ์หัวเขา
- ที่พักสงฆ์เขาโก่งกวาง

5) การสังคมสงเคราะห์

- เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

6) ข้อมูลกีฬา นันทนาการ และพักผ่อน

- สวนสาธารณะจำนวน 2 แห่ง
- สนามกีฬาจำนวน 2 แห่ง



2.4.4 ด้านบริการพื้นฐาน

1) การคมนาคมขนส่ง

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขมามีเส้นทางคมนาคมที่สามารถติดต่อกันระหว่าง เทศบาลตำบลเขาพระ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อกรู เทศบาลตำบลบ่อกรู เทศบาลตำบลหนองกระทุ่ม และอำเภอด่านช้าง โดยสามารถเดินทางโดยรถยนต์บนถนนทางหลวงหมายเลข 3350

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขมามีเส้นทางคมนาคมที่สามารถติดต่อกันระหว่าง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองผักนาก และอำเภอดอนเจดีย์ โดยสามารถเดินทางโดยรถยนต์บนถนนทางหลวงหมายเลข 3496

2) การไฟฟ้า

- มีบริการไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเดิมบางนางบวชครอบคลุมทั้งตำบล

3) การประปา

- ประปาบาดาลหมู่ที่ 2
- ประปาบาดาลหมู่ที่ 3
- ประปาบาดาลหมู่ที่ 4
- ประปาบาดาลหมู่ที่ 5
- ประปาบาดาลหมู่ที่ 6
- ประปาบาดาลหมู่ที่ 7
- ประปาบาดาลหมู่ที่ 8
- ประปาบาดาลหมู่ที่ 9
- ประปาบาดาลหมู่ที่ 10
- ประปาบาดาลหมู่ที่ 11
- ประปาบาดาลหมู่ที่ 12
- ประปาบาดาลส่วนภูมิภาคเดิมบางนางบวช หมู่ที่ 1 2 6 และ 10

2.4.5 ด้านเศรษฐกิจ

1) อาชีพ

ส่วนใหญ่ประชากรในเขตพื้นที่ตำบลห้วยเขา ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 80 ซึ่งเป็นอาชีพหลัก รองลงมา คือ อาชีพรับจ้าง ข้าราชการ อาชีพเสริม การทำอุตสาหกรรมในครัวเรือน เช่น กลุ่มอาชีพจักสานผลิตภัณฑ์ผักตบชวา กลุ่มสตรีผลิตถุงหมอน และกลุ่มโรงสีสหเกษตรข้าวขวัญ



2) หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

- กลุ่มอาชีพจักสานผลิตภัณฑ์ผ้าทอ
- กลุ่มสตรีผลิตภัณฑ์หมอน
- กลุ่มโรงสีสหเกษตรข้าวขวัญ

3) การท่องเที่ยว

- งานประเพณีตักบาตรเทโวฯ วัดหัวเขา
- ปิ้งฉวกเฉลิมพระเกียรติ

4) อุตสาหกรรม

- โรงสีสหเกษตรข้าวขวัญ

5) การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

- 3 กลุ่ม

2.4.6 ด้านศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

1) การนับถือศาสนา

ประชาชนส่วนใหญ่ในพื้นที่ตำบลหัวเขานับถือศาสนาพุทธ

2) ประเพณีและงานประจำปี

ในอดีตที่ผ่านมาเมื่อ ประมาณ 300 ปีเศษ มีบุคคลกลุ่มหนึ่งอพยพมาจากบ้านดอนกระเบื้องเมือง 3 ชั้น ห่างจากบ้านบ่อกรุเพียงเล็กน้อย รอนแรมมาหยุดพักตรงพื้นที่ระหว่างเขา มองเห็นท้องที่ทางด้านทิศตะวันตกเป็นที่ราบลุ่ม และมีแม่น้ำไหลผ่าน เหมาะจะเป็นที่อยู่อาศัย จึงได้ลงหลักปักฐาน โดยเรียกชื่อว่า “บ้านหุบเขา” เพราะมีภูเขาล้อมรอบ แต่ในปัจจุบันนี้คำว่า “หุบเขา” ได้เพี้ยนไป จึงเรียกชื่อกันเสียใหม่ว่า “บ้านหัวเขา” มาตราบนานทุกวันนี้ ทุกปีของเดือนตุลาคม ขึ้น ๒ ค่ำ เดือนสิบ เทศกาลออกพรรษา จะมีงานประเพณีตักบาตรเทโว ที่วัดหัวเขา



ภาพที่ 4 ประเพณีตักบาตรเทโว

ประเพณีสงกรานต์และวันกตัญญูผู้สูงอายุ



ภาพที่ 5 ประเพณีสงกรานต์

3) ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลห้วยเขามิ่ววิถีชีวิตในการดำเนินชีวิตประจำวันตามท้องถิ่นของตนเอง แบบเรียบง่าย ใช้ภาษาไทยดั้งเดิมเป็นภาษาท้องถิ่น



4) สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

- กลุ่มผ้าฝ้ายทอมือย้อมสีธรรมชาติ

รูปสินค้า	ชื่อสินค้า
	ผ้าคลุมไหล่กากบัวลายจก
	ผ้าปูโต๊ะ
	ผ้าขาวม้า
	ผ้าทอย้อมสีธรรมชาติ



2.4.7 ด้านทรัพยากรธรรมชาติ

1) ป่าไม้

สภาพภูมิประเทศเป็นที่ราบสูงและเนินเขา กระจายอยู่ทั้งตำบลป่าไม้มีอยู่กระจายบนภูเขาและพื้นที่

ที่ปลูกป่าเพื่อสร้างความชุ่มชื้นและลดการพังทลายของพื้นดินในพื้นที่จุดเสี่ยง

2) แหล่งน้ำ

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขา มีลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไปเป็นที่ราบลุ่ม มีคลองสำคัญไหลผ่าน ได้แก่คลองมะขามเต่า – อุโมง ไหลผ่านพื้นที่หมู่บ้าน ตั้งแต่หมู่ที่12 หมู่ที่ 5 หมู่ที่ 11 หมู่ที่ 10 หมู่ที่ 8 และหมู่ที่ 4

2.4.8 ด้านกิจกรรมส่งเสริมพัฒนาชุมชน

1) งานด้านโยธา

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสำรวจออกแบบการจัดทำข้อมูลทางด้านวิศวกรรม การจัดเก็บและทดสอบคุณภาพวัสดุ งานออกแบบและเขียนแบบ การตรวจสอบการก่อสร้าง งานการควบคุมอาคารตามระเบียบ กฎหมาย งานแผนการปฏิบัติงาน การก่อสร้างและซ่อมบำรุง การควบคุมการก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานแผนงานด้านวิศวกรรม เครื่องจักรกล การรวบรวมประวัติติดตาม ควบคุมการปฏิบัติงานเครื่องจักรกล การควบคุมการบำรุงรักษาเครื่องจักร และยานพาหนะ งานเกี่ยวกับแผนงานควบคุม เก็บรักษา การเบิกจ่ายวัสดุ อุปกรณ์ อะไหล่ น้ำมันเชื้อเพลิง และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย



ภาพที่ 6 งานด้านโยธา



2) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

อัคคีภัย วาตภัย อุทกภัย ภัยแล้ง โรคระบาดในมนุษย์ โรคระบาดสัตว์ โรคระบาดสัตว์น้ำ การระบาดของศัตรูพืช ตลอดจนภัยอื่น ๆ อันมีผลกระทบต่อสาธารณสุข ไม่ว่าจะเกิดจากธรรมชาติ มีผู้ทำให้เกิดขึ้น อุบัติเหตุ หรือเหตุอื่นใด ซึ่งก่อให้เกิดอันตรายแก่ชีวิต ร่างกายของประชาชน หรือความเสียหายแก่ทรัพย์สินของประชาชน



ภาพที่ 7 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ)



ภาพที่ 8 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม



4) งานด้านสาธารณสุข

การดูแลและจัดการสุขภาพอนามัยภายในชุมชน



ภาพที่ 9 งานด้านสาธารณสุข

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลัก สาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม 6 ขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ 2) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลัก สาราณียธรรม 6 ขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) ศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้ หลักสาราณียธรรม 6 ในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 55.90 มีอายุตั้งแต่ 21-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.50 มีระดับการศึกษาประถมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 48.90 มีอาชีพรับจ้าง /เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 39.80 เป็นประชาชนในพื้นที่ คิดเป็นร้อยละ 93.00 มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท คิดเป็น ร้อยละ 52.40 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการ สาธารณะตามหลักสาราณียธรรมของ องค์การบริหารส่วน ตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อ การบริการสาธารณะหลักสาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วน



ตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์โดยจำแนก ตามปัจจัยส่วนบุคคล สรุปได้ว่าด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ ด้านรายได้ เป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนด้านเพศ อายุ และตำแหน่งหน้าที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ข้อเสนอแนะในการนำหลัก สารณียธรรมมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมมีดังนี้ 1) มีความเชื่อตรงต่อหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ 2) สร้างความสามัคคี กลมเกลียวให้ เกิดขึ้นทั้งกับฝ่ายเจ้าหน้าที่และฝ่ายประชาชน เพื่อความเป็นปึกแผ่นอันหนึ่งอันเดียวกันในการร่วมกันพัฒนา 3) ส่งเสริมข้อธรรมสาธารณะโกลี คือ การรู้จักเอื้อเพื่อแบ่งปันผลประโยชน์กัน ด้วยความยุติธรรม ช่วยเหลือกัน ไม่เห็นแก่ตัว 4) ส่งเสริมการมีความคิดเห็นเป็นอย่างเดียวกัน รู้จักแสวงหาจุดร่วม และสงวนไว้ซึ่งจุดต่างของกัน และกันคิดในสิ่งที่ตรงกัน ปรับมุมมองให้ตรงกัน

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2560) ได้ศึกษาการวิจัยเชิงสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการงานบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการงานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ การให้ความช่วยเหลือด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และการดำเนินงานการศึกษา ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 200 คน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.65$) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.64$) โดยผลการพิจารณาเป็นงาน พบว่า งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารและการดำเนินงานการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.69$) รองลงมาคือ งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ ($\bar{X} = 4.64$) และการให้ความช่วยเหลือ ด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เป็นลำดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.60$)

วรรณิ์ เดียววิเศษ (2548) ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของเทศบาลเมืองศรีราชาผลการประเมินพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80.00 มีความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลเมืองศรีราชายกเว้นความพึงพอใจต่อบริการกองการศึกษา พบว่ามีประชาชนเพียงร้อยละ 79.10 เท่านั้นที่พึงพอใจต่อบริการและส่วนด้านความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ ของสถานที่ให้บริการหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลเมืองศรีราชาพบว่าแต่ละหน่วยงานประชาชนส่วนใหญ่ มากกว่าร้อยละ 80.00 มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการ และการอำนวยความสะดวกเมื่อพิจารณาสัดส่วนของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อบริการระหว่างหน่วยงานต่างๆ พบว่ากองช่างสุขาภิบาลกองช่างและกองวิชาการและแผนมีสัดส่วนของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อบริการในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่นๆ คือร้อยละ 98.20 ร้อยละ 96.00 และร้อยละ 95.20 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่ามีประชาชนถึงร้อยละ 98.20 และ 92.50 ตามลำดับที่มีความ



พึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการของกองช่างสุขาภิบาลซึ่งเป็นในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่นเช่นกัน

อำกร ศรราช (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาของท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่น ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม 2) เปรียบเทียบคุณลักษณะของประชาชนกับความพึงพอใจของ ประชาชนในแต่ละด้านที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม โดยวิธีการวิจัย เชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในตำบลไทรงาม จำนวน 132 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่าง อย่างง่าย สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธี Tukey ผลการวิจัย พบว่า 1) ด้านการบริการภายในอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ด้านการบริการภายนอก โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และด้านสวัสดิการมีความพึงพอใจในด้าน การส่งเสริมสุขภาพ ชีวิตผู้สูงอายุและการอบรมเสริมสร้างความรู้แก่ อสม. หรือผู้นำชุมชนหรือแกนนำ สุขภาพอยู่ในระดับ ความพึงพอใจมากที่สุด ประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม แก้ไขและปรับปรุงเรื่อง การพัฒนาสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ เป็นต้น 2) ผลการ เปรียบเทียบคุณลักษณะของ ประชาชนกับความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละด้านที่มีต่อการพัฒนา ท้องถิ่นขององค์การบริหาร ส่วนตำบลไทรงาม พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน ด้านการบริการ ภายนอกมีความแตกต่างกัน อย่างน้อย 2 หมู่บ้าน ส่วนความพึงพอใจของประชาชน ด้านการบริการ ภายในและด้านสวัสดิการไม่มีความแตกต่างกัน

พงษ์ไพบูลย์ ศีลาราวาเวทย์ และทิฆัมพร คุ่มวงศ์ (2551) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มา รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอนาทม จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) ด้านความ พึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาล ตำบลท่าล้อ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการกำหนด กระบวนงาน หรือขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์อย่างชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือ ผู้รับบริการสามารถตรวจสอบบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุ 2) ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ของเทศบาล เป็นผู้มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีแก่ผู้มารับบริการ เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใจ พูดจาไพเราะและมีความสุขภาพ เป็นลำดับมากที่สุด รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆจากการให้บริการและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้เปิดโอกาส ให้ประชาชน ได้ซักถาม ทุกประเด็นเกี่ยวกับการสงเคราะห์กลุ่มเป้าหมายจนกระทั่งหมดความสงสัย ตามลำดับ และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกเป็นดังนี้ ผู้รับบริการมี



ความพึงพอใจในการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพด้วยวิธีการรับเป็นเงินสดมากที่สุด รองลงมา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านระหว่างรอรับบริการได้รับความสะดวกในสิ่งที่เทศบาลจัดไว้เป็นอย่างดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการจัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการตามลำดับ

แอนนา สำราญ (2550) ได้ศึกษาเรื่องการวัดระดับความสุขของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกมลา อำเภอกะรุ จังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่าระดับความสุขของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก ด้านเศรษฐกิจเป็นธรรม และเข้มแข็งระดับความสุขอยู่ในระดับมาก ด้านครอบครัวอบอุ่นระดับความสุขอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านชุมชนเข้มแข็งระดับความสุขอยู่ในระดับมาก ด้านสภาพแวดล้อมดี มีนิเวศสมดุลระดับความสุขอยู่ในระดับมาก ด้านสังคมมีประชาธิปไตยมีธรรมาภิบาลระดับความสุขอยู่ระดับมาก ดังนั้นจากการศึกษาพบว่าระดับความสุขของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกมลาโดยรวม อยู่ในระดับมาก ดังนั้นในการพัฒนาตำบลควรให้ความสำคัญนโยบายสาธารณะที่เน้นคุณภาพชีวิตของชุมชนให้ตรงกับสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนให้มีความสุขอย่างแท้จริง เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาอย่างยั่งยืนตลอดไป

องค์การบริหารส่วนตำบลอุดมทรัพย์ (2559) นำเสนอรายงานการประเมินผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลอุดมทรัพย์ อำเภอน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ ผู้มาใช้บริการในหน่วยงาน โดยพิจารณาทั้งหมด 6 ด้าน จำนวน 100 คน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุระหว่าง 36-45 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเกษตรกร ด้านความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ พอใจมาก เฉลี่ยร้อยละ 91.33 ประชาชนให้ความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย ร้อยละ 96 รองลงมาตามลำดับ คือ ความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 93 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ให้บริการ ด้วยความเต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ ร้อยละ 91 เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 90 และประชาชนให้ความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้ชัดเจน ร้อยละ 85

Emma and Bob (2010) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ของประชาชนในการให้บริการห้องสมุดประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ ของผู้ใช้และความคาดหวังของบริการห้องสมุดประชาชนโดยเน้นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อพวกเขา



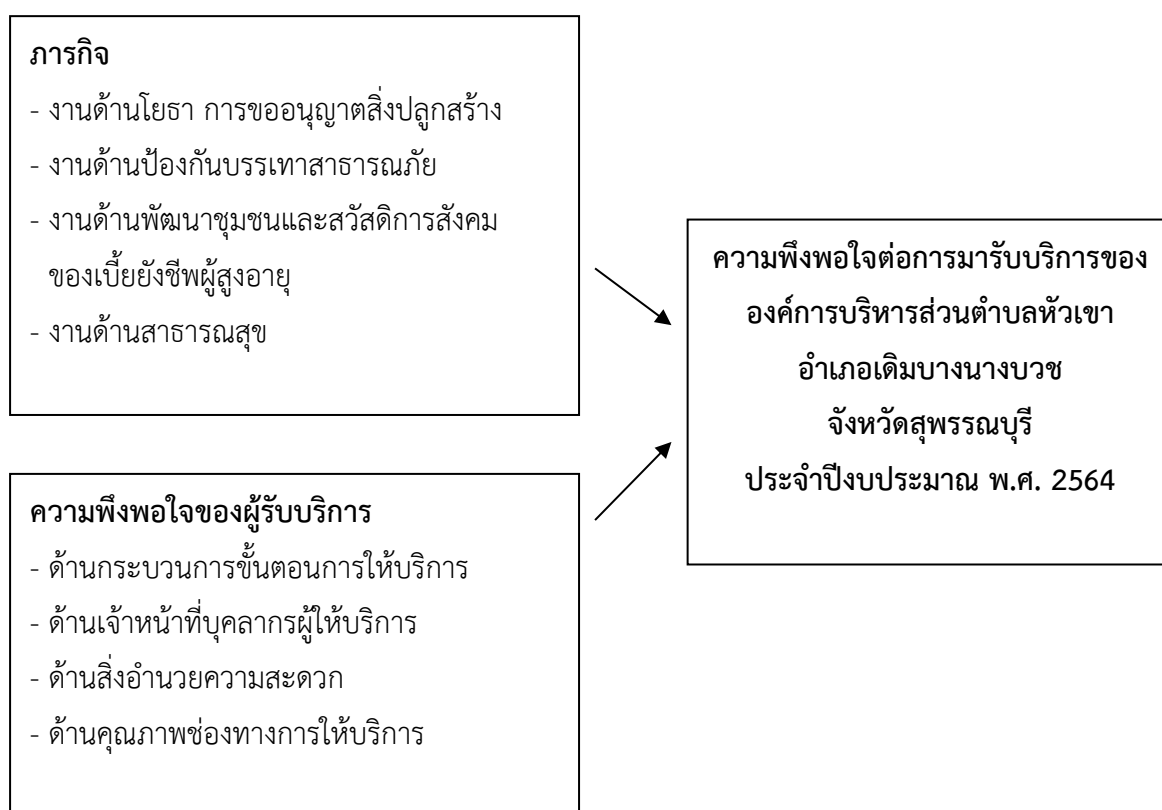
และวิธีการที่พวกเขามี ปฏิสัมพันธ์ พบว่าประสบการณ์ห้องสมุดมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญในการรับรู้และความคาดหวังที่ถูกสร้างขึ้นใน การให้บริการในภาพรวม พบว่ารูปแบบการใช้งานในระหว่างประสบการณ์การบริการ พบว่ามีความสำคัญต่อการรับรู้และสร้างความคาดหวัง และพบว่าความรู้เกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้และการรับรู้มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพของการให้บริการห้องสมุดประชาชน

Walle and Ryzin (2011) ได้สำรวจความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อบริการการสาธารณสุขในท้องถิ่น โดยพบว่าการแพร่หลายของการสำรวจความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อบริการสาธารณสุขในท้องถิ่นมีมากขึ้นเพื่อใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ จัดสรรงบประมาณ และความรับผิดชอบของผู้จัดการ แต่จากหลักฐานการทดลองโดยใช้เทคนิค split-ballot พบว่า การเรียงลำดับของคำถามมีความสำคัญ ต่อการรายงานความพึงพอใจโดยเฉพาะงานบริการที่มีลักษณะเฉพาะ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในของงานบริการที่มีลักษณะเฉพาะและงานบริการทั่วไป จะมีความอ่อนไหวต่อการเรียงลำดับคำสั่งค่อนข้างสูง



2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม และแนวทางการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี ทำให้มีแนวทางการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี โดยกรอบแนวคิดดังนี้





บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเข อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ 2564 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งวิธีการดำเนินการวิจัยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดเป็นกลุ่มประชาชนที่อยู่ในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเข อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานภาคเอกชน ที่เคยติดต่อขอรับบริการในปีงบประมาณ 2564 จำนวน 4 งาน โดยในแต่ละงานดังนี้ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง 2) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และ 4) งานด้านสาธารณสุข

3.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างการศึกษาครั้งนี้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยแยกแต่ละงานดังนี้

ข้อพิจารณาในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างการประเมินในครั้งนี้ ผู้ประเมินกำหนดแนวทางสำหรับการคัดเลือกบุคคลที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการจากงานทั้ง 4 งานข้างต้น ในปีงบประมาณ 2564 โดยกำหนดหลักเกณฑ์การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามภารกิจงานด้านบริการ ดังนั้น ในการเลือกตัวอย่างจากประชากรที่จะทำการศึกษา วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ตามภารกิจงานบริการ และใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบวิธีบังเอิญเจอ (Haphazard or Accidental Sampling)

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินได้เลือกใช้สูตรในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973. P. 727 - 728) แต่เนื่องจากไม่ทราบขนาดของประชากร และจำนวนผู้มาใช้บริการที่แน่นอน จึงใช้คำนวณของโรสคอว์ (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 การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	จำนวน 100 คน
2.2 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	จำนวน 100 คน
2.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	จำนวน 100 คน
2.4 งานด้านสาธารณสุข	จำนวน 100 คน

โดยทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม จำนวน 4 ฉบับ แต่ละฉบับมี 4 ตอน โดยผู้ประเมินสังเคราะห์เครื่องมือจากงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และของชุมชน 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 และอรรษา ชานิประศาสน์, 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

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

ผลการวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่สร้างขึ้น จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 7 ท่าน มีค่าเฉลี่ยของดัชนีความสอดคล้อง IOC ในแต่ละฉบับ ดังนี้



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

1) งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง มีค่า IOC ในแต่ละข้อไม่ต่ำกว่า 0.50 และค่า IOC เฉลี่ยรวมทุกๆ ข้อได้เท่ากับ 0.96

2) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่า IOC ในแต่ละข้อไม่ต่ำกว่า 0.50 และค่า IOC เฉลี่ยรวมทุกๆ ข้อได้เท่ากับ 0.97

3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีค่า IOC ในแต่ละข้อไม่ต่ำกว่า 0.50 และค่า IOC เฉลี่ยรวมทุกๆ ข้อได้เท่ากับ 0.98

4) งานด้านสาธารณสุข มีค่า IOC ในแต่ละข้อไม่ต่ำกว่า 0.50 และค่า IOC เฉลี่ยรวมทุกๆ ข้อได้เท่ากับ 0.97

ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สร้างขึ้นมีค่าความสอดคล้อง

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

ดังนั้น จึงสามารถยอมรับแบบสอบถามดังกล่าวเพื่อการวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไปได้ จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่ได้จากข้างต้นมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้มหาวิทยาลัยฯ ให้คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ลงพื้นที่จริงในการเก็บรวบรวมข้อมูล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลได้จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับข้อความของคำถามทุกข้อรวมทั้งเทคนิคในการสัมภาษณ์ และจริยธรรมในการเก็บข้อมูล

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ อธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง 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 จะใช้คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามมาพิจารณาระดับความพึงพอใจ โดยมีเกณฑ์ในการแปลความจากสูตร (สมโภชน์ อเนกสุข, 2552, หน้า 5) ดังต่อไปนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$
$$0.80 = \frac{5 - 1}{5}$$

ซึ่งสามารถแปลความหมายเป็นเกณฑ์การแปลความหมายระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ 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 ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเข อําเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง
2. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ
4. งานด้านสาธารณสุข

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 การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

การสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้างของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน โดยจะได้นําเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุด ลำดับตามหัวข้อของข้อมูลการใช้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ดังนี้



ตารางที่ 4.1 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

การใช้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่วงเวลาที่ใช้ บริการส่วนใหญ่	8.30 – 10.00 น.	42	42.00
	10.01 – 12.00 น.	26	26.00
	12.01 – 14.00 น.	19	19.00
	14.01 น. – เวลาปิด	13	13.00
รวม		100	100
ใช้เวลาในการ เข้ามาติดต่อขอรับ บริการแต่ละครั้ง สูงสุด	1 – 10 นาที	35	35.00
	11 – 20 นาที	41	41.00
	21 – 30 นาที	23	23.00
	31 – 40 นาที	1	1.00
	41 – 50 นาที	0	0.00
	มากกว่า 50 นาที	0	0.00
รวม		100	100

จากตารางที่ 4.1 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการ ในช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. (ร้อยละ 42) และใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุด 11 – 20 นาที (ร้อยละ 41)



ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 100 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุด ลำดับตามหัวข้อของข้อมูลทั่วไป ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	33	33.00
	หญิง	67	67.00
รวม		100	100
สถานภาพสมรส	โสด	33	33.00
	สมรส	53	53.00
	หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	14	14.00
รวม		100	100
ระดับการศึกษา	ไม่รู้หนังสือ	39	39.00
	ประถมศึกษา/เทียบเท่า	12	12.00
	ม.ต้น/เทียบเท่า	34	34.00
	ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า	12	12.00
	อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	3	3.00
	ปริญญาตรี	0	0.00
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
รวม		100	100
ระยะเวลาอาศัยในชุมชน	เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	0	0.00
	อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	19	19.00
	อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	16	16.00
	อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี	65	65.00
รวม		100	100



ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
อาชีพหลัก	นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
	รับราชการ/พนักงานของรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0	0.00
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	8	8.00
	พนักงานเอกชน	10	10.00
	รับจ้างทั่วไป	63	63.00
	เกษตรกร/ประมง	19	19.00
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	0	0.00
	ว่างงาน	0	0.00
รวม		100	100
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000	36	36.00
	5,001 – 10,000	53	53.00
	10,001 – 15,000	2	2.00
	15,001 – 20,000	0	0.00
	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	9	9.00
รวม		100	100



ตารางที่ 4.2 (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	3	3.00
	สื่อวิทยุ/โทรทัศน์	0	0.00
	เสียงตามสาย	72	72.00
	การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ	25	25.00
รวม		100	100
งานที่เข้ามาให้บริการใน ด้านโยธา การขอ อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ตรวจแบบแปลนสิ่งปลูกสร้าง	21	21.00
	ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	10	10.00
	ขออนุญาตตัดแปลงต่อเติม	24	24.00
	อาคาร		
	ขออนุญาตรื้อถอน เคลื่อนย้าย	45	45.00
รวม		100	100

จากตารางที่ 4.2 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 67) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 53) ไม่รู้หนังสือ (ร้อยละ 39) อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี (ร้อยละ 65) มีอาชีพหลักรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 63) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 (ร้อยละ 53) ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของ อบต.ผ่านทางเสียงตามสาย (ร้อยละ 72) และส่วนใหญ่ติดต่อขอรับการขออนุญาตรื้อถอน เคลื่อนย้าย (ร้อยละ 45)

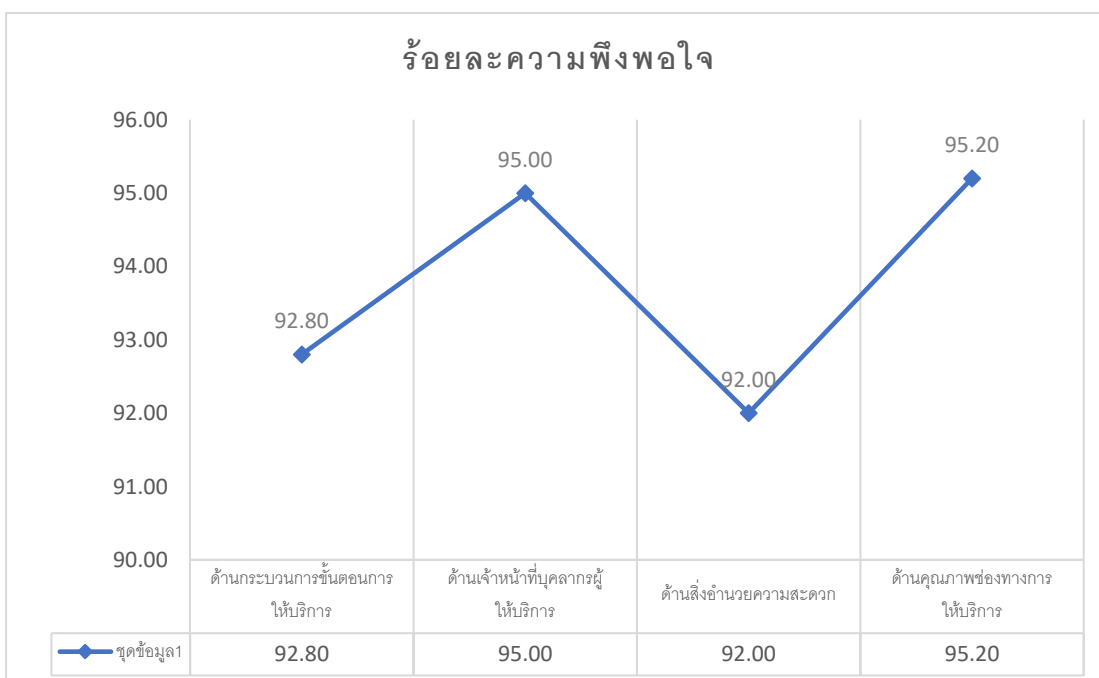


ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี เกี่ยวกับงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยจะได้นำเสนอข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นภาพรวมรายด้าน และจำแนกรายการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

ตารางที่ 4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในภาพรวมรายด้าน

ที่	รายการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	92.80	4.64	0.48	มากที่สุด
2	ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	95.00	4.75	0.43	มากที่สุด
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	92.00	4.60	0.46	มากที่สุด
4	ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ	95.20	4.76	0.44	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยรวม	93.75	4.69	0.45	มากที่สุด





จากตารางที่ 4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธาการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้างในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 93.75, $\bar{X}$ = 4.69, S.D.=0.45) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 95.20, $\bar{X}$ = 4.76, S.D.=0.44) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ (ร้อยละ 95.00, $\bar{X}$ = 4.75, S.D.=0.43) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 92.80, $\bar{X}$ = 4.64, S.D.=0.48) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 92.00, $\bar{X}$ = 4.60, S.D.=0.46) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1	มีการแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง	4.75	0.44	มากที่สุด
2	การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.81	0.39	มากที่สุด
3	มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน	4.42	0.54	มาก
4	มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.59	0.55	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.64	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านโยธาการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้างในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.64, S.D.=0.48) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 3 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ ($\bar{X}$ = 4.81, S.D.=0.39) รองลงมา คือ การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง ($\bar{X}$ = 4.75, S.D.=0.44) และมีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X}$ = 4.59, S.D.=0.55) ส่วนที่เหลือ 1 รายการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน ($\bar{X}$ = 4.42, S.D.=0.54)



ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก
สิ่งก่อสร้าง

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ				
5	การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์	4.83	0.38	มากที่สุด
6	ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.50	0.58	มาก
7	ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	4.73	0.45	มากที่สุด
8	ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.66	0.48	มากที่สุด
9	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว	4.89	0.37	มากที่สุด
10	มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้	4.93	0.29	มากที่สุด
11	การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.87	0.39	มากที่สุด
12	มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วย แก้ปัญหา	4.61	0.53	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.75	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านโยธาการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้างในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.75, S.D.=0.43) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 7 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้ ($\bar{X}$ = 4.93, S.D.=0.29) รองลงมา คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ($\bar{X}$ = 4.89, S.D.=0.37) และการแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม ($\bar{X}$ = 4.87, S.D.=0.39) ส่วนที่เหลือ 1 รายการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร ($\bar{X}$ = 4.50, S.D.=0.58)



ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านโยธาการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
13	สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ	4.49	0.70	มาก
14	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ	4.87	0.37	มากที่สุด
15	มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.28	0.49	มาก
16	จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.31	0.46	มาก
17	ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	4.32	0.47	มาก
18	มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม	4.33	0.47	มาก
19	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ	4.88	0.33	มากที่สุด
20	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ	4.90	0.30	มากที่สุด
21	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ	4.75	0.50	มากที่สุด
22	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม	4.56	0.54	มากที่สุด
23	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.60	0.57	มากที่สุด
24	จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.55	0.54	มากที่สุด



ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
25	การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง	4.60	0.53	มากที่สุด
26	จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก	4.97	0.17	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.60	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้างในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.60$, S.D.=0.46) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 9 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{x} = 4.97$, S.D.=0.17) รองลงมา คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ ($\bar{x} = 4.90$, S.D.=0.30) และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ ($\bar{x} = 4.88$, S.D.=0.33) ส่วนที่เหลือ 5 รายการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน ($\bar{x} = 4.28$, S.D.=0.49)

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านโยธการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
27	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ โน้ตบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด อปต. เคลื่อนที่	4.76	0.55	มากที่สุด
28	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.97	0.17	มากที่สุด



ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
29	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.91	0.32	มากที่สุด
30	วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.91	0.32	มากที่สุด
31	แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.91	0.29	มากที่สุด
32	มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน	4.44	0.66	มาก
33	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.65	0.50	มากที่สุด
34	การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.83	0.38	มากที่สุด
35	ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน	4.71	0.50	มากที่สุด
36	มีเจ้าหน้าที่ของอบต. พบปะประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	4.55	0.63	มากที่สุด
37	มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง	4.75	0.50	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.67	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้างในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$, S.D.=0.48) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 10 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก ($\bar{X} = 4.97$, S.D.=0.17) รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ และวันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก ($\bar{X} = 4.91$, S.D.=0.32) ส่วนที่เหลือ 1 รายการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน ($\bar{X} = 4.44$, S.D.=0.66)



2. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

การสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 100 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

ตารางที่ 4.8 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การใช้บริการของ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่วงเวลาที่มาใช้ บริการส่วนใหญ่	8.30 – 10.00 น.	51	51.00
	10.01 – 12.00 น.	39	39.00
	12.01 – 14.00 น.	9	9.00
	14.01 น.– เวลาปิด	1	1.00
รวม		100	100
ใช้เวลาในการ เข้ามาติดต่อขอรับ บริการแต่ละครั้ง สูงสุด	1 – 10 นาที	67	67.00
	11 – 20 นาที	31	31.00
	21 – 30 นาที	2	2.00
	31 – 40 นาที	0	0.00
	41 – 50 นาที	0	0.00
มากกว่า 50 นาที		0	0.00
รวม		100	100

จากตารางที่ 4.8 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการในช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. (ร้อยละ 51) และใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุด 1 – 10 นาที (ร้อยละ 67)



ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 100 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของข้อมูลทั่วไป ดังนี้

ตารางที่ 4.9 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	55	55.00
	หญิง	45	45.00
รวม		100	100
สถานภาพสมรส	โสด	22	22.00
	สมรส	64	64.00
	หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	14	14.00
รวม		100	100
ระดับการศึกษา	ไม่รู้หนังสือ	1	1.00
	ประถมศึกษา/เทียบเท่า	33	33.00
	ม.ต้น/เทียบเท่า	18	18.00
	ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า	22	22.00
	อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	5	5.00
	ปริญญาตรี	21	21.00
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
รวม		100	100
ระยะเวลาอาศัยในชุมชน	เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	0	0.00
	อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	17	17.00
	อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	29	29.00
	อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี	54	54.00
รวม		100	100



ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
อาชีพหลัก	นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
	รับราชการ/พนักงานของรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	17	17.00
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	21	21.00
	พนักงานเอกชน	34	34.00
	รับจ้างทั่วไป	5	5.00
	เกษตรกร/ประมง	10	10.00
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	12	12.00
	ว่างงาน	1	1.00
รวม		100	100
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000	30	30.00
	5,001 – 10,000	41	41.00
	10,001 – 15,000	16	16.00
	15,001 – 20,000	8	8.00
	20,001 – 30,000	5	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		100	100



ตารางที่ 4.9 (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	13	13.00
	สื่อวิทยุ/โทรทัศน์	0	0.00
	เสียงตามสาย	67	67.00
	การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ	20	20.00
รวม		100	100

จากตารางที่ 4.9 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 55) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 64) ประถมศึกษา/เทียบเท่า (ร้อยละ 33) อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี (ร้อยละ 54) มีอาชีพหลักพนักงานเอกชน (ร้อยละ 34) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท (ร้อยละ 41) และส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของอบต.ผ่านทางเสียงตามสาย (ร้อยละ 67)

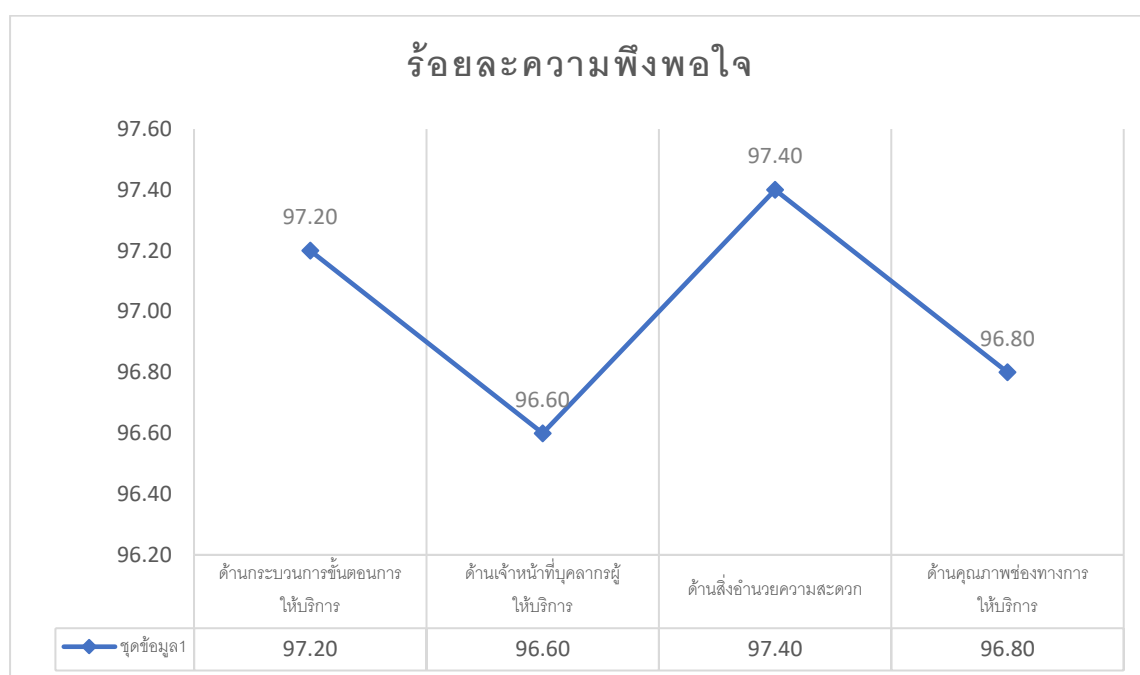
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขา อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี เกี่ยวกับงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยจะได้นำเสนอข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นภาพรวมรายด้าน และจำแนกรายการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้



ตารางที่ 4.10 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้าน
ป้องกันบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวมรายด้าน

ด้านที่	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ (ร้อยละ)	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	97.20	4.86	0.35	มากที่สุด
2	ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	96.60	4.83	0.37	มากที่สุด
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	97.40	4.87	0.31	มากที่สุด
4	ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ	96.80	4.84	0.34	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยรวม	97.00	4.85	0.34	มากที่สุด



จากตารางที่ 4.10 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการป้องกันบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 97.00, $\bar{X}$ = 4.85, S.D.= 0.34) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 97.40, $\bar{X}$ = 4.87, S.D.= 0.31) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 97.20, $\bar{X}$ = 4.86, S.D.= 0.35) ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 96.80, $\bar{X}$ = 4.84,



S.D.= 0.34) และด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ (ร้อยละ 96.60, $\bar{X}$ = 4.83, S.D.= 0.37) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1	มีการแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจ ง่ายและถูกต้อง	4.88	0.33	มากที่สุด
2	การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.81	0.39	มากที่สุด
3	มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และ ครบถ้วน	4.88	0.33	มากที่สุด
4	มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.87	0.34	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.86	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.86, S.D.= 0.35) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง ($\bar{X}$ = 4.88, S.D.= 0.33) และมีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน ($\bar{X}$ = 4.88, S.D.= 0.33) รองลงมา คือ ผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X}$ = 4.87, S.D.= 0.34) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ ($\bar{X}$ = 4.81, S.D.= 0.39)



ตารางที่ 4.12 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ				
5	การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์	4.93	0.26	มากที่สุด
6	ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.78	0.42	มากที่สุด
7	ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	4.78	0.42	มากที่สุด
8	ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.94	0.24	มากที่สุด
9	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว	4.86	0.35	มากที่สุด
10	มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้	4.76	0.43	มากที่สุด
11	การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.77	0.42	มากที่สุด
12	มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อม ช่วยแก้ปัญหา	4.79	0.41	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.83	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$, S.D.= 0.37) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.94$, S.D.= 0.24) รองลงมา การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ ($\bar{X} = 4.93$, S.D.= 0.26) มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ($\bar{X} = 4.86$, S.D.= 0.35) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้ ($\bar{X} = 4.76$, S.D.= 0.43)



ตารางที่ 4.13 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
13	สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ	4.97	0.17	มากที่สุด
14	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ	4.98	0.14	มากที่สุด
15	มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.84	0.37	มากที่สุด
16	จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.70	0.46	มากที่สุด
17	ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	4.94	0.24	มากที่สุด
18	มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม	4.86	0.35	มากที่สุด
19	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ	4.97	0.17	มากที่สุด
20	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ	4.87	0.34	มากที่สุด
21	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ	4.88	0.33	มากที่สุด
22	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม	4.74	0.44	มากที่สุด
23	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.67	0.47	มากที่สุด
24	จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.89	0.31	มากที่สุด



ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
25	การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง	4.98	0.14	มากที่สุด
26	จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก	4.85	0.36	มากที่สุด
27	มีการจัดสรรเครื่องบรรเทาภัยในปริมาณที่เหมาะสมกับสถานการณ์	4.94	0.24	มากที่สุด
28	อุปกรณ์การให้บริการภาคสนามมีความเหมาะสม	4.78	0.42	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.87	0.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$, S.D.= 0.31) เมื่อพิจารณาตามรายการ ประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สบายงามเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอและการตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง ($\bar{X} = 4.98$, S.D. = 0.14) รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการและความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ ($\bar{X} = 4.97$, S.D.= 0.17) มีการจัดสรรเครื่องบรรเทาภัยในปริมาณที่เหมาะสมกับสถานการณ์ ($\bar{X} = 4.94$, S.D. = 0.24) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.67$, S.D.= 0.47)

ตารางที่ 4.14 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
29	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ โน้ตบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด อปต.เคลื่อนที่	4.65	0.48	มากที่สุด
30	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.99	0.10	มากที่สุด



ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
31	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.82	0.39	มากที่สุด
32	วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.97	0.17	มากที่สุด
33	แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.91	0.29	มากที่สุด
34	มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน	4.80	0.40	มากที่สุด
35	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.90	0.30	มากที่สุด
36	การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.86	0.35	มากที่สุด
37	ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน	4.82	0.39	มากที่สุด
38	มีเจ้าหน้าที่ของ อบต.พบปะประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	4.66	0.48	มากที่สุด
39	มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง	4.86	0.35	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.84	0.34	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$, S.D.= 0.34) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก ($\bar{X} = 4.99$, S.D.= 0.10) รองลงมา คือ วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก ($\bar{X} = 4.97$, S.D.= 0.17) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด อบต.เคลื่อนที่ ($\bar{X} = 4.65$, S.D.= 0.48)



3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

การสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

ตารางที่ 4.15 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

การใช้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่วงเวลาที่มาใช้ บริการส่วนใหญ่	8.30 – 10.00 น.	46	46.00
	10.01 – 12.00 น.	33	33.00
	12.01 – 14.00 น.	14	14.00
	14.01 น.– เวลาปิด	7	7.00
รวม		100	100
ใช้เวลาในการ เข้ามาติดต่อขอรับ บริการแต่ละครั้ง สูงสุด	1 – 10 นาที	21	21.00
	11 – 20 นาที	50	50.00
	21 – 30 นาที	16	16.00
	31 – 40 นาที	13	13.00
	41 – 50 นาที	0	0.00
รวม		100	100
มากกว่า 50 นาที		0	0.00

จากตารางที่ 4.15 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการ ในช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. (ร้อยละ 46) และใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุด 11 – 20 นาที (ร้อยละ 50)



ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 100 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของข้อมูลทั่วไป ดังนี้

ตารางที่ 4.16 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	47	47.00
	หญิง	53	53.00
รวม		100	100
สถานภาพสมรส	โสด	12	12.00
	สมรส	65	65.00
	หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	23	23.00
	รวม	100	100
ระดับการศึกษา	ไม่รู้หนังสือ	32	32.00
	ประถมศึกษา/เทียบเท่า	54	54.00
	ม.ต้น/เทียบเท่า	9	9.00
	ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า	5	5.00
	อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	0	0.00
	ปริญญาตรี	0	0.00
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
รวม		100	100
ระยะเวลาอาศัยในชุมชน	เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	0	0.00
	อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	19	19.00
	อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	25	25.00
	อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี	56	56.00
รวม		100	100



ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
อาชีพหลัก	นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
	รับราชการ/พนักงานของรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0	0.00
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3	3.00
	พนักงานเอกชน	0	0.00
	รับจ้างทั่วไป	26	26.00
	เกษตรกร/ประมง	39	39.00
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	27	27.00
	ว่างงาน	5	5.00
รวม		100	100
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000	52	52.00
	5,001 – 10,000	40	40.00
	10,001 – 15,000	3	3.00
	15,001 – 20,000	0	0.00
	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	5	5.00
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	22	22.00
	สื่อวิทยุ/โทรทัศน์	0	0.00
	เสียงตามสาย	51	51.00
	การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ	27	27.00
รวม		100	100
ช่องทาง การรับเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ	รับเงินสดด้วยตนเอง	10	10.00
	รับเงินสดโดยมอบอำนาจให้บุคคล อื่น หรือญาติรับแทน	36	36.00
	โอนเงินผ่านบัญชีธนาคาร	54	54.00
	รวม	100	100

จากตารางที่ 4.16 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 53) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 65) ประถมศึกษา/เทียบเท่า (ร้อยละ 54) อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี (ร้อยละ 56) มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร (ร้อยละ 39) รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท (ร้อยละ 52) รับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของอบต. ผ่านทางเสียงตามสาย (ร้อยละ 51) และรับเบี่ยงชีพผู้สูงอายุผ่านช่องทางโอนเงินผ่านบัญชีธนาคาร (ร้อยละ 54)

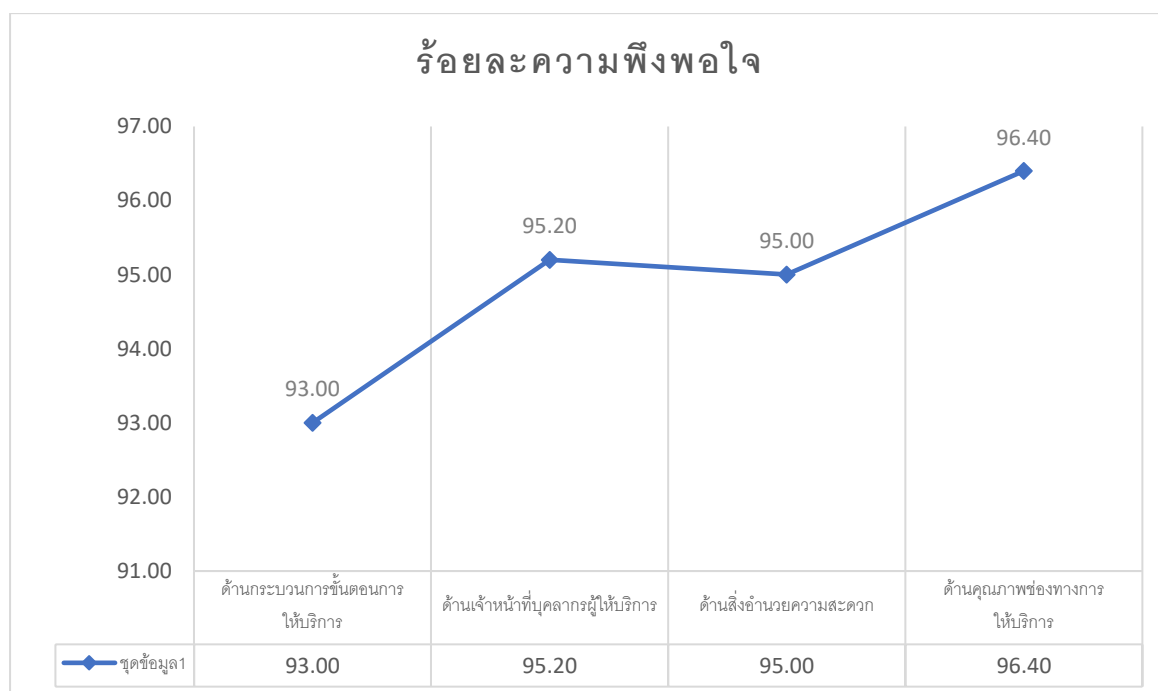
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี เกี่ยวกับงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ โดยจะได้นำเสนอข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นภาพรวมรายด้าน และจำแนกรายการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้



ตารางที่ 4.17 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวมรายด้าน

ด้านที่	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
1	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	93.00	4.65	0.72	มากที่สุด
2	ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	95.20	4.76	0.45	มากที่สุด
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.00	4.75	0.45	มากที่สุด
4	ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ	96.40	4.82	0.36	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยรวม	95.00	4.75	0.50	มากที่สุด



จากตารางที่ 4.17 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 95.00, $\bar{x}$ = 4.75, S.D.= 0.50) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 96.40, $\bar{x}$ = 4.82, S.D.= 0.36) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากร



ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 95.20, $\bar{X}$ = 4.76, S.D.= 0.45) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 95.00, $\bar{X}$ = 4.75, S.D.= 0.45) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 93.00, $\bar{X}$ = 4.65, S.D.= 0.72) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1	การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง	4.67	0.64	มากที่สุด
2	การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.61	0.69	มากที่สุด
3	มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน	4.51	0.86	มากที่สุด
4	มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.68	0.58	มากที่สุด
5	ในการบริการเบิกจ่ายเงินสดโดยนำไปมอบให้ถึงบ้าน หรือ ในการเบิกจ่ายเงินโดยผ่านธนาคารมีความสะดวก รวดเร็ว	4.78	0.85	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.65	0.72	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.65, S.D.= 0.72) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ในการบริการเบิกจ่ายเงินสดโดยนำไปมอบให้ถึงบ้าน หรือ ในการเบิกจ่ายเงินโดยผ่านธนาคารมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X}$ = 4.78, S.D.= 0.85) รองลงมา คือ มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X}$ = 4.68, S.D.= 0.58) การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง ($\bar{X}$ = 4.67, S.D.= 0.64) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน ($\bar{X}$ = 4.51, S.D.= 0.86)



ตารางที่ 4.19 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี่ยมยังชีพผู้สูงอายุ

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ				
6	การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์	4.76	0.43	มากที่สุด
7	ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.72	0.49	มากที่สุด
8	ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	4.76	0.43	มากที่สุด
9	ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.70	0.48	มากที่สุด
10	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว	4.72	0.45	มากที่สุด
11	มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้	4.83	0.40	มากที่สุด
12	การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.85	0.36	มากที่สุด
13	มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา	4.76	0.55	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.76	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี่ยมยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$, S.D.= 0.45) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม ($\bar{X} = 4.85$, S.D.= 0.36) รองลงมา มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา ($\bar{X} = 4.76$, S.D.= 0.55) การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์และความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.76$, S.D.= 0.43) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.70$, S.D.= 0.48)



ตารางที่ 4.20 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
14	สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ	4.92	0.27	มากที่สุด
15	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ	4.68	0.47	มากที่สุด
16	มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.67	0.47	มากที่สุด
17	จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.69	0.49	มากที่สุด
18	ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	4.59	0.51	มากที่สุด
19	มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม	4.89	0.31	มากที่สุด
20	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ	4.75	0.50	มากที่สุด
21	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ	4.79	0.48	มากที่สุด
22	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ	4.68	0.57	มากที่สุด
23	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม	4.62	0.60	มากที่สุด
24	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.71	0.50	มากที่สุด
25	จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.75	0.48	มากที่สุด



ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
26	การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง	4.77	0.42	มากที่สุด
27	จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก	4.96	0.20	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.75	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี่ยมยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$, S.D.= 0.45) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X} = 4.96$, S.D. = 0.20) รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.92$, S.D.= 0.27) มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.89$, S.D.= 0.31) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น ($\bar{X} = 4.59$, S.D.= 0.51)

ตารางที่ 4.21 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี่ยมยังชีพผู้สูงอายุ

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
28	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ โน้ตบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด อปต.เคลื่อนที่	4.87	0.39	มากที่สุด
29	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	5.00	0.00	มากที่สุด
30	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.73	0.45	มากที่สุด



ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
31	วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.73	0.45	มากที่สุด
32	แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.74	0.44	มากที่สุด
33	มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน	4.75	0.44	มากที่สุด
34	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.73	0.45	มากที่สุด
35	การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.74	0.44	มากที่สุด
36	ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน	4.99	0.10	มากที่สุด
37	มีเจ้าหน้าที่ของ อบต.พบปะประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	4.88	0.48	มากที่สุด
38	มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง	4.91	0.35	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.82	0.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$, S.D.= 0.36) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก ($\bar{X} = 5.00$, S.D.= 0.00) รองลงมา คือ ความสมบูรณ์ของข้อมูลสารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน ($\bar{X} = 4.99$, S.D.= 0.10) มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.91$, S.D.= 0.35) ตามลำดับสำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวกและมีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ ($\bar{X} = 4.73$, S.D.= 0.45)



4. งานด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการงานด้านสาธารณสุข

การสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านสาธารณสุข ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

ตารางที่ 4.22 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านสาธารณสุข

การใช้บริการของงานด้านสาธารณสุข		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่วงเวลาที่มาใช้ บริการส่วนใหญ่	8.30 – 10.00 น.	46	46.00
	10.01 – 12.00 น.	33	33.00
	12.01 – 14.00 น.	14	14.00
	14.01 น.– เวลาปิด	7	7.00
รวม		100	100
การใช้เวลาในการ เข้ามาติดต่อขอรับ บริการแต่ละครั้ง สูงสุด	1 – 10 นาที	21	21.00
	11 – 20 นาที	50	50.00
	21 – 30 นาที	16	16.00
	31 – 40 นาที	13	13.00
	41 – 50 นาที	0	0.00
	มากกว่า 50 นาที	0	0.00
รวม		100	100

จากตารางที่ 4.22 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานสาธารณสุข พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้ในเวลา 8.30 – 10.00 น. (ร้อยละ 46) และใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุด 11 – 20 นาที (ร้อยละ 50)



ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านสาธารณสุข จำนวน 100 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของข้อมูลทั่วไป ดังนี้

ตารางที่ 4.23 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านสาธารณสุข

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	47	47.00
	หญิง	53	53.00
รวม		100	100
สถานภาพสมรส	โสด	12	12.00
	สมรส	65	65.00
	หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	23	23.00
	รวม	100	100
ระดับการศึกษา	ไม่รู้หนังสือ	32	32.00
	ประถมศึกษา/เทียบเท่า	54	54.00
	ม.ต้น/เทียบเท่า	9	9.00
	ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า	5	5.00
	อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	0	0.00
	ปริญญาตรี	0	0.00
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
รวม		100	100
ระยะเวลาอาศัยในชุมชน	เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	0	0.00
	อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	19	19.00
	อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	25	25.00
	อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี	56	56.00
รวม		100	100



ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
อาชีพหลัก	นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
	รับราชการ/พนักงานของรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0	0.00
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3	3.00
	พนักงานเอกชน	0	0.00
	รับจ้างทั่วไป	26	26.00
	เกษตรกร/ประมง	39	39.00
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	27	27.00
	ว่างงาน	5	5.00
รวม		100	100
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000	52	52.00
	5,001 – 10,000	40	40.00
	10,001 – 15,000	3	3.00
	15,001 – 20,000	0	0.00
	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	5	5.00
รวม		100	100



ตารางที่ 4.23 (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	22	22.00
	สื่อวิทยุ/โทรทัศน์	0	0.00
	เสียงตามสาย	51	51.00
	การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ	27	27.00
รวม		100	100
งานที่เข้ามาใช้บริการใน ด้านสาธารณสุข	งานบริการสาธารณสุข	27	27.00
	งานสร้างเสริมสุขภาพ	19	19.00
	งานป้องกันโรคและควบคุมโรคติดต่อ	18	18.00
	งานกิจกรรมผู้สูงอายุ	10	10.00
	งานกำจัดขยะมูลฝอย	26	26.00
	รวม	100	100

จากตารางที่ 4.23 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านด้านสาธารณสุขพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 53) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 65) ประถมศึกษา/เทียบเท่า (ร้อยละ 54) อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี (ร้อยละ 56) มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร (ร้อยละ 39) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท (ร้อยละ 52) รับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของอบต.ผ่านทางเสียงตามสาย (ร้อยละ 51) และส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในงานบริการสาธารณสุข (ร้อยละ 27)

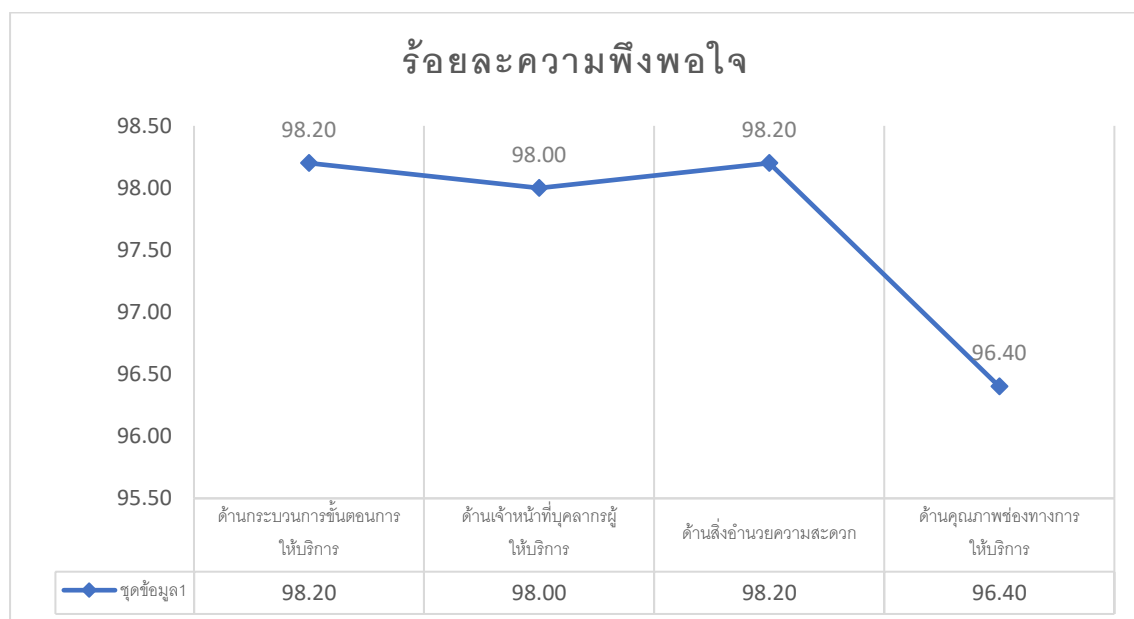


ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเข อําเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี เกี่ยวกับงานด้านสาธารณสุข โดยจะได้นำเสนอข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นภาพรวมรายด้าน และจำแนกรายการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

ตารางที่ 4.24 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ในภาพรวมรายด้าน

ด้านที่	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	98.20	4.91	0.29	มากที่สุด
2	ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	98.00	4.90	0.28	มากที่สุด
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	98.20	4.91	0.27	มากที่สุด
4	ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ	96.40	4.82	0.38	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยรวม	97.60	4.88	0.31	มากที่สุด





จากตารางที่ 4.24 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุขในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 97.60, $\bar{X}$ = 4.88, S.D.= 0.31) เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 98.20, $\bar{X}$ = 4.91, S.D.= 0.29) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 98.20, $\bar{X}$ = 4.91, S.D.= 0.27) ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ (ร้อยละ 98.00, $\bar{X}$ = 4.90, S.D.= 0.28) และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 96.40, $\bar{X}$ = 4.82, S.D.= 0.38) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1	การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง	4.93	0.26	มากที่สุด
2	การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.87	0.34	มากที่สุด
3	มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน	4.91	0.29	มากที่สุด
4	มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.92	0.27	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.91	0.29	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.25 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุขในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.91, S.D.= 0.29) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง ($\bar{X}$ = 4.93, S.D.= 0.26) รองลงมา คือ มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X}$ = 4.92, S.D.= 0.27) และมีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน ($\bar{X}$ = 4.91, S.D.= 0.29) ตามลำดับสำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ ($\bar{X}$ = 4.87, S.D.= 0.34)



ตารางที่ 4.26 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ				
5	การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์	4.86	0.35	มากที่สุด
6	ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.89	0.31	มากที่สุด
7	ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	4.85	0.36	มากที่สุด
8	ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.86	0.35	มากที่สุด
9	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว	4.96	0.20	มากที่สุด
10	มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้	4.86	0.35	มากที่สุด
11	การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.97	0.17	มากที่สุด
12	มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา	4.97	0.17	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.90	0.28	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.26 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านสาธารณสุขในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$, S.D.= 0.28) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสมและมีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา ($\bar{X} = 4.97$, S.D.= 0.17) รองลงมา คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ($\bar{X} = 4.96$, S.D.= 0.20) ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร ($\bar{X} = 4.89$, S.D.= 0.31) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$, S.D.= 0.36)



ตารางที่ 4.27 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านสาธารณสุข

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
13	สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ	4.86	0.35	มากที่สุด
14	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ	4.87	0.34	มากที่สุด
15	มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.90	0.30	มากที่สุด
16	จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.90	0.30	มากที่สุด
17	ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	4.91	0.29	มากที่สุด
18	มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม	4.98	0.14	มากที่สุด
19	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ	4.90	0.30	มากที่สุด
20	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ	4.85	0.36	มากที่สุด
21	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ	4.98	0.14	มากที่สุด
22	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม	4.98	0.14	มากที่สุด
23	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.97	0.17	มากที่สุด
24	จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.90	0.30	มากที่สุด



ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
25	การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง	4.86	0.35	มากที่สุด
26	จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก	4.87	0.34	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.82	0.33	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.27 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านสาธารณสุขในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$, S.D.= 0.27) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการและความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม ($\bar{X} = 4.98$, S.D.= 0.14) รองลงมา คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.97$, S.D.= 0.17) มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวกและความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ ($\bar{X} = 4.90$, S.D.= 0.30) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ ($\bar{X} = 4.85$, S.D.= 0.36)

ตารางที่ 4.28 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
27	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ โน้ตบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด อีเมล	4.74	0.44	มากที่สุด
28	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.76	0.43	มากที่สุด



ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
29	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.77	0.42	มากที่สุด
30	วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.81	0.39	มากที่สุด
31	แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.85	0.36	มากที่สุด
32	มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน	4.88	0.33	มากที่สุด
33	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.80	0.40	มากที่สุด
34	การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.92	0.27	มากที่สุด
35	ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน	4.72	0.45	มากที่สุด
36	มีเจ้าหน้าที่ของอบต.พบปะประชาชนอย่างต่อเนื่อง	4.86	0.35	มากที่สุด
37	มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง	4.88	0.33	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.82	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.28 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านสาธารณสุขในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$, S.D.= 0.38) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ ($\bar{X} = 4.92$, S.D.= 0.27) รองลงมา คือ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจนและมีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.88$, S.D.= 0.33) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน ($\bar{X} = 4.72$, S.D.= 0.45)



ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม จำแนกตามภารกิจ และการให้บริการของอบต.

การให้บริการ	ภารกิจ							
	งานด้านโยธา การขออนุญาต สิ่งปลูกสร้าง		งานด้าน ป้องกันบรรเทา สาธารณภัย		งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการ สังคมของเป็ ยยังชีพผู้สูงอายุ		งานด้าน สาธารณสุข	
	$\bar{x}$	ร้อยละ	$\bar{x}$	ร้อยละ	$\bar{x}$	ร้อยละ	$\bar{x}$	ร้อยละ
ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ	4.64	92.80	4.86	97.20	4.65	93.00	4.91	98.20
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ ให้บริการ	4.75	95.00	4.83	96.60	4.76	95.20	4.90	98.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.60	92.00	4.87	97.40	4.75	95.00	4.91	98.20
ด้านคุณภาพช่องทาง การให้บริการ	4.76	95.20	4.84	96.80	4.82	96.40	4.82	96.40

จากตารางที่ 4.29 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

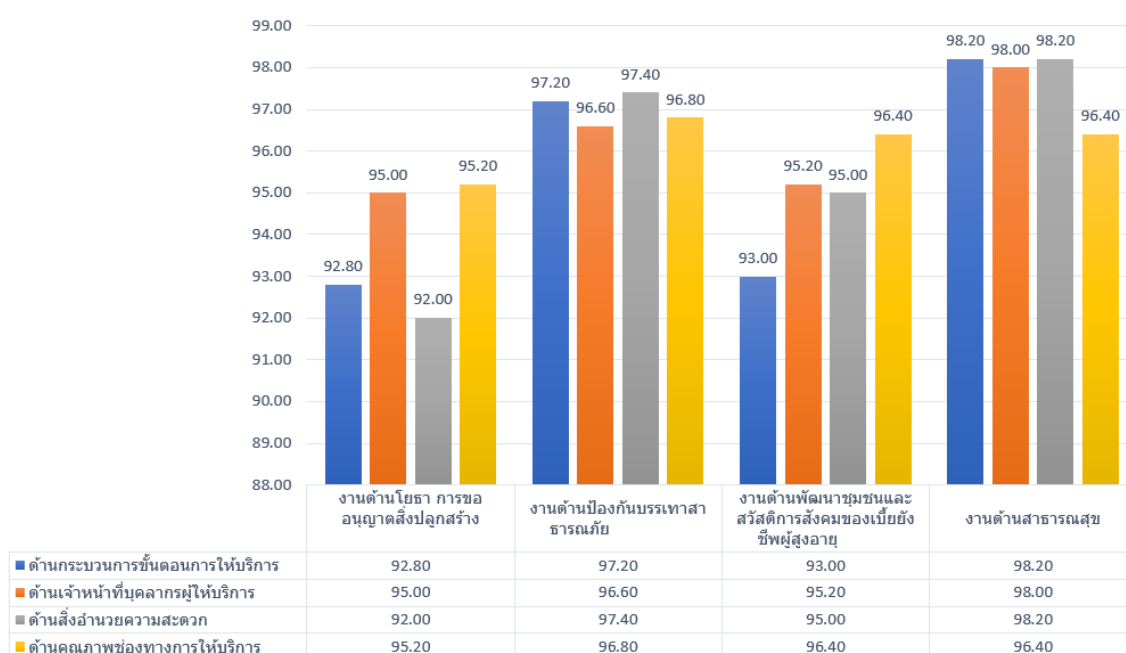
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่าภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านสาธารณสุข ($\bar{x}$ = 4.91, ร้อยละ 98.20) รองลงมา คือ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{x}$ = 4.86, ร้อยละ 97.20) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ ($\bar{x}$ = 4.65, ร้อยละ 93.00) และงานโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ($\bar{x}$ = 4.64, ร้อยละ 92.80) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านสาธารณสุข ($\bar{x}$ = 4.90, ร้อยละ 98.00) รองลงมา คือ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{x}$ = 4.83, ร้อยละ 96.60) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ ($\bar{x}$ = 4.76, ร้อยละ 95.20) และงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ($\bar{x}$ = 4.75, ร้อยละ 95.00) ตามลำดับ



ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านสาธารณสุข ($\bar{X}$ = 4.91, ร้อยละ 98.20) รองลงมา คือ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X}$ = 4.87, ร้อยละ 97.40) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีผู้สูงอายุ ($\bar{X}$ = 4.75, ร้อยละ 95.00) และงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ($\bar{X}$ = 4.60, ร้อยละ 92.00) ตามลำดับ

ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ พบว่าภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X}$ = 4.84, ร้อยละ 96.80) รองลงมา คือ พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีผู้สูงอายุและงานด้านสาธารณสุข ($\bar{X}$ = 4.82, ร้อยละ 96.40) และงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ($\bar{X}$ = 4.76, ร้อยละ 95.20) ตามลำดับ





ตารางที่ 4.30 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี

ภารกิจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
งานบริการที่ 1 งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	93.75	4.69	0.45	มากที่สุด	4
งานบริการที่ 2 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	97.00	4.85	0.34	มากที่สุด	2
งานบริการที่ 3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	95.00	4.75	0.50	มากที่สุด	3
งานบริการที่ 4 งานด้านสาธารณสุข	97.60	4.88	0.31	มากที่สุด	1
ค่าเฉลี่ยรวม	95.80	4.79	0.40	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.30 สรุปผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี

ในภาพรวม 4 งานหลัก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 95.80, $\bar{X} = 4.79$, S.D.=0.40) เมื่อพิจารณาในแต่ละภารกิจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกภารกิจ โดยภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านสาธารณสุข (ร้อยละ 97.60, $\bar{X} = 4.88$, S.D.=0.31) รองลงมา คือ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (ร้อยละ 97.00, $\bar{X} = 4.85$, S.D.=0.34) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ (ร้อยละ 95.00, $\bar{X} = 4.75$, S.D.=0.50) และงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง (ร้อยละ 93.75, $\bar{X} = 4.69$, S.D.=0.45) ตามลำดับ

สรุปในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี ได้กำหนดสำรวจความพึงพอใจ 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง 2) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และ 4) งานด้านสาธารณสุข โดยที่มิวิจัยได้ประเมินความพึงพอใจแล้ว พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละงาน เป็นดังนี้ ร้อยละ 93.75 ร้อยละ 97.00 ร้อยละ 95.00 และร้อยละ 97.60

$$\text{คำนวณ} = (93.75+97.00+95.00+97.60)/4$$

$$= 96.98$$

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



บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

5.1 สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ 2564 ครอบคลุม 4 งาน 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง 2) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และ 4) งานด้านสาธารณสุข โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมินใน 4 ประเด็น ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ จากการสำรวจสามารถสรุปผลการประเมิน ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.75 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10

2. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10

3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10

4. งานด้านสาธารณสุข ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10

สรุปผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม 4 งานบริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10



5.2 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจ

ในการลงพื้นที่สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเข อําเภอดมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี ประชาชนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการบริหารจัดการงานบริการภาพรวม ดังนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะที่พึงพอใจ

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการการให้บริการ การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก

2. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการคือ การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง และมีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ และการตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก

3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในการบริการเบิกจ่ายเงินสดโดยนำไปมอบให้ถึงบ้าน หรือ ในการเบิกจ่ายเงินโดยผ่านธนาคารมีความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวกสามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก

4. งานด้านสาธารณสุข

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสมและมีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม



ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการและความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ มีการจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

5.2.2 ข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นในอนาคต

1. ผู้บริหารของหน่วยงานควรใช้ผลการศึกษาในครั้งนี้ในการรักษา หรือการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสาธารณะ โดยพิจารณาผลการประเมินในแต่ละประเด็นของงานบริการ เพื่อจะได้จัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ประชาชนคาดหวัง
2. ผู้บริหารของหน่วยงานควรกำหนดระบบและกลไกการบริหารจัดการ ให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ
3. ผู้บริหารของหน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ควรเพิ่มเติมรายละเอียดเกี่ยวกับมาตรฐานด้านคุณภาพ การติดตามกำกับดูแล การบริหารงาน และคุณภาพของการให้บริการสาธารณะของท้องถิ่นไว้ในแผนพัฒนา และแผนปฏิบัติงานประจำปี
4. ควรมีการดำเนินการให้ความรู้และสร้างความตระหนักให้แก่ประชาชน เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการควบคุม ตรวจสอบ การบริหารกิจการสาธารณะของท้องถิ่น เพื่อให้การบริหาร และการให้บริการดำเนินไปอย่างโปร่งใสตามหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี
5. ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาบุคลากรในด้านการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินการอย่างบรรลุเป้าหมายตามภารกิจ
6. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
7. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้ และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน

ข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ที่ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี ช่วยปรับปรุงและแก้ไขในการให้บริการเพิ่มเติม



จากการประเมินผลระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่พึงพอใจมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาที่ได้ในแต่ละประเด็นจะพบได้ว่าไม่มีข้อใดที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แสดงว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี ในภารกิจทั้งหมด สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ รวมทั้งการให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่นสามารถพัฒนาชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

- โกวิท พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- ชมพูนุช กาศสกุล. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดด อำเภอ เมืองเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการเมืองและการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชาญวุฒิ สืบบุญมา. (2551). การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในการเสนอข้อบัญญัติ ท้องถิ่น ศึกษากรณี : เทศบาลตำบลหนองสอ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง. เทศบาล 88, 30 (กรกฎาคม), หน้า 11-14.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: บริษัท พินเนสพรีนติ้งเซ็นเตอร์ จำกัด.
- บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว. (2535). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 6). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิน ทองพูน. (2549). การเมืองและการปกครอง. กรุงเทพฯ: เอ็มพันธ์.
- มหาวิทยาลัยทักษิณ. (2560). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบาไร่ อำเภอยะหา จังหวัดยะลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560.
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้. (2561). การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนผาก อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2561.
- ลัดดาวัลย์ เพชรวิโรจน์ และอัจฉรา ขานีประศาสน์. (2547). ระเบียบวิธีวิจัย (Research Methodology). กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์.
- วีระพงศ์ เณลิมจิระรัตน์. ระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : 2000. กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิต ศูนย์วิจัยพุทธศาสตร์น่าน. (2563). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วน ตำบลเจดีย์ชัย อำเภอปัว จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ 2563.



บรรณานุกรม (ต่อ)

- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2561). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรตน์ อำเภอนองเสือ จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ 2561.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. (2560). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560.
- สมชาติกิจรยง. (2543). ยุทธวิธีบริหารครองใจลูกค้า. กรุงเทพฯ : ธีระป๋อมวรรณกรรม.
- สมโภชน์ อเนกสุข. (2552). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 3). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมิต สันตกร. (2546). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สัญญา เคนาภูมิ และคณะ. (2562). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเค็ด อำเภอมะนัง จังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ 2563.
- สุขศิริ ประสมสุข และณัทวี ศิริรัตน์. (2560). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ 2560.
- สุธรรม ขนาคักดี. (2560). “ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ.2559”. ว.มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 37(4): 192-203.
- องค์การบริหารส่วนตำบลขามทะเลสอ. (2562). การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลขามทะเลสอ อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2563.
- องค์การบริหารส่วนตำบลดอนมะเกลือ. (2563). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนมะเกลือ ประจำปีงบประมาณ 2563.
- องค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ออก. (2560). การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ออก อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ประจำปี 2560.



บรรณานุกรม (ต่อ)

- องค์การบริหารส่วนตำบลอุทุมพรพิสัย. (2559). รายงานการประเมินผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลอุทุมพรพิสัย อำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา.
- อุทัย หิรัญโต. (2543). การเมืองและการปกครองของไทย. กรุงเทพฯ: เอมพันธ์.
- Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw-Hill Book.
- 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 Row Publications.
- 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 ทิฆัมพรทรัพย์ | 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
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเข อําเภอดงหลวง 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. ที่พักอาศัยของท่าน อยู่ในชุมชนใด

หมู่ที่

2. เพศ

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

3. สถานภาพสมรส

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

4. ระดับการศึกษา

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



5. อาชีพหลัก

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

6. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

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

7. 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 | | |

8. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล จากข้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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



ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มาก ที่สุด	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					



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



รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
37. มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง					

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ

ปัญหาของท่าน ในการมาติดต่อหรือใช้บริการฯ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงบริการ
1.	
2.	
3.	
4.	

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี
งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

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. ที่พักอาศัยของท่าน อยู่ในชุมชนใด

หมู่ที่

2. เพศ

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

3. สถานภาพสมรส

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

4. ระดับการศึกษา

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



5. อาชีพหลัก

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

6. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

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

7. 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 | | |

8. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล จากข้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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



ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มาก ที่สุด	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					



รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
19. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ					
20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ					
21. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ					
22. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม					
23. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
24. จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
25. การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง					
26. จดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสมชัดเจน 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 ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
36. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
37. ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน					



รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
38. มีเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลพบปะประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ					
39. มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง					

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ

ปัญหาของท่าน ในการมาติดต่อหรือใช้บริการฯ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงบริการ
1.	
2.	
3.	
4.	

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลองค์พระ อำเภอด่านช้าง 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. ที่พักอาศัยของท่าน อยู่ในชุมชนใด

หมู่ที่

2. เพศ

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

3. สถานภาพสมรส

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

4. ระดับการศึกษา

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



5. อาชีพหลัก

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

6. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

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

7. 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 | | |

8. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล จากข้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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



ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
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					



รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
19. มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม					
20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ					
21. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ					
22. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ					
23. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม					
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 ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
35. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
36. ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน					



รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
37. มีเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลพบปะประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ					
38. มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง					

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ

ปัญหาของท่าน ในการมาติดต่อหรือใช้บริการฯ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงบริการ
1.	
2.	
3.	
4.	

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี
งานด้านสาธารณสุข

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. ที่พักอาศัยของท่าน อยู่ในชุมชนใด

หมู่ที่

2. เพศ

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

3. สถานภาพสมรส

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

4. ระดับการศึกษา

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



5. อาชีพหลัก

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

6. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

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

7. 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 | | |

8. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล จากข้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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



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					
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					



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



ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ

ปัญหาของท่าน ในการมาติดต่อหรือใช้บริการฯ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงบริการ
1.	
2.	
3.	
4.	

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ



การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ผ.1 ผลสรุปค่า IOC รายข้องานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

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



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

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							$\sum R$	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							$\sum R$	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



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



ตารางที่ ผ.4 ผลสรุปค่า IOC รายข้องานด้านสาธารณสุข

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	+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



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	0	0	+1	+1	5	0.71	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	+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



ประมวลภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเข อําเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี







รายชื่อคณะผู้จัดทำ

คณะที่ปรึกษา

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลินดา	เกณท์มา	อธิการบดี
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญ	กาคำ	รองอธิการบดี
3. รองศาสตราจารย์ ดร.บุญมี	กวินเสกสรรค์	คณบดี
		คณะวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี

คณะผู้วิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปณิตา	แจ้ดนาลาว	นักวิจัย
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมลนัฐ	โชติกิจนุสรณ์	นักวิจัย
3. อาจารย์ ดร.สุภาภรณ์	คางคำ	ผู้ช่วยนักวิจัย
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุมลีส	นามดวง	ผู้ช่วยนักวิจัย
5. อาจารย์ ดร.ธนเดช	สอนสะอาด	ผู้ช่วยนักวิจัย
6. อาจารย์ ดร.กิตติยา	สุวรรณภูมิ	ผู้ช่วยนักวิจัย
7. อาจารย์เนตรนภา	แซ่ตั้ง	ผู้ช่วยนักวิจัย
8. อาจารย์จารุกิตติ์	ดิษสระ	ผู้ช่วยนักวิจัย
9. อาจารย์ชุติมา	กาบแก้ว	ผู้ช่วยนักวิจัย