



# รายงานผลการประเมิน

## ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

### ประจำปีงบประมาณ

พ.ศ. ๒๕๖๔



# องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว

## อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา



จัดทำโดยวิทยาลัยนครราชสีมา

คำนำ



## คำแถลง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ได้เห็นชอบให้วิทยาลัยนครราชสีมาดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 นั้น

การดำเนินโครงการสำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดี จากผู้มีพระคุณหลายฝ่าย คณะทำงานขอกราบขอบพระคุณ นายกองค้ำการบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว หัวหน้าส่วนงานต่างๆ และเจ้าหน้าที่พนักงานทุกส่วนงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมาทุกท่านที่กรุณาให้คำปรึกษาให้ข้อเสนอแนะแนวทางในการดำเนินโครงการให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่านที่กรุณาให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินโครงการให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ทำนี้คณะทำงานขอขอบคุณผู้มีส่วนร่วมในโครงการนี้ทุกท่านที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็น รวมถึงให้ความช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

วิทยาลัยนครราชสีมา

กันยายน 2564



## บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ พร้อมทั้งการสำรวจปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนมาใช้ประโยชน์ ในการพัฒนางานที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา

จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 10,071 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 384 คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่างๆ ในแต่ละหมู่บ้านสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) ของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 384 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 62.76 เป็นเพศหญิง มีอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 31.25 ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 26.56 และร้อยละ 26.04 ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม มีรายได้โดยเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 6,001–8,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 28.91 ส่วนใหญ่ร้อยละ 41.67 มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว 1-2 ครั้งใน 1 รอบปี โดยร้อยละ 32.16 มาติดต่อขอรับบริการสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รองลงมาได้เข้ามาติดต่อขอรับบริการกองคลัง คิดเป็นร้อยละ 26.04 มาติดต่อขอรับบริการกองการศึกษาฯ และวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 20.05 และมาติดต่อขอรับบริการกองช่าง คิดเป็นร้อยละ 18.75 โดยช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาวส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารจากการบอกเล่าจากผู้นำชุมชน รองลงมาทราบข้อมูลข่าวสารจากการติดประกาศต่างๆ และเสียงตามสายตามลำดับ



ซึ่งผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานที่ได้ดำเนินการและได้รับการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 18.23 มาติดต่อขอรับบริการงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน รองลงมาเข้ามาติดต่อขอรับบริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก คิดเป็นร้อยละ 16.15 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านชำระภาษี คิดเป็นร้อยละ 15.36 มาติดต่อขอรับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 14.32 มาติดต่อขอรับบริการงานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 13.02 มาติดต่อขอรับบริการงานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 12.50 และมาติดต่อขอรับบริการงานซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 10.42 ตามลำดับ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.82$  โดยระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.41 ได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.83$  ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.54 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.82$  ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.47 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.82$  ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.41 ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.82$  ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.35 และด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.82$  ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.30 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามหน่วยงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา พบว่า

**1 สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบล**ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.81$  ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.25 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

**2 กองคลัง** ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.82$  ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.30 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

**3 กองช่าง** ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.81$  ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.25 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10



**4 กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว**  
ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”  
( $\bar{X}$  = 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.37 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

**การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว จำแนกตามภาระงานหลัก**

**1 งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว** ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X}$  = 4.83 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.52 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

**2 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว** ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X}$  = 4.84 ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.72 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

**3 งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว** ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X}$  = 4.81 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.15 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

**4 งานด้านชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว** ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X}$  = 4.84 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.79 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

**5 งานซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว** ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X}$  = 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.29 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

**6 งานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว** ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X}$  = 4.83 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.56 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

**7 งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว** ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X}$  = 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.37 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีการให้บริการ โดยภาพรวมของระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.41

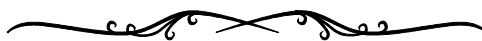
เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.54 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.47 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.41 ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.35 และด้านคุณภาพการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.30

ผลการประเมินความพึงพอใจเทียบเกณฑ์มาตรฐานตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 7 งาน ประกอบด้วย 1 งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน 2 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 4) งานด้านชำระภาษี 5) งานซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้า 6) งานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และ 7 งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีค่าเท่ากับ 675.39 คิดเป็นร้อยละ 96.48 เมื่อเทียบเกณฑ์มาตรฐานตามมิติที่ 2 คะแนนที่ได้จะมีค่าเท่ากับ 10 คะแนน

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา มีการให้บริการที่เน้นความพึงพอใจประชาชนเป็นหลัก มีการบริการที่คล่องตัว การบริหารงานส่วนใหญ่เน้นบุคลากรของ อบต มีความเป็นกันเองกับประชาชน ทั้งนี้ผลการสำรวจประชาชนกลุ่มตัวอย่างได้แสดงข้อคิดเห็นด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงานภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.41

นอกจากนี้ประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ได้เสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1. ควรมีแก้ไขระบบน้ำประปาที่ให้บริการภายในหมู่บ้าน เนื่องจากน้ำไหลไม่สะดวก ระบบแรงดันน้ำมีกำลังน้อย และปริมาณน้ำไม่เพียงพอต่อการอุปโภคบริโภค
2. ควรการปรับปรุง ซ่อมบำรุงถนนภายในหมู่บ้าน เพราะมีหลายจุดที่เป็นหลุมเป็นบ่อ การสัญจรไม่สะดวก และพัฒนาถนนภายในชุมชนให้เป็นถนนคอนกรีต
3. ควรเพิ่มจำนวนไฟส่องสว่างภายในหมู่บ้านและตามซอยต่างๆ ให้เพียงพอ และตรวจสอบไฟฟ้าส่องสว่างและซ่อมบำรุงไฟฟ้าส่องสว่างเพื่อประโยชน์ในการใช้งานภายในชุมชน



# สารบัญ





## สารบัญ

|  | หน้า |
|--|------|
| คำแถลง .....   | ข    |
| บทสรุปผู้บริหาร.....                                       | ค    |
| สารบัญ .....   | ช    |
| บทที่ 1 บทนำ.....  | 1    |
| 1.1 หลักการและเหตุผล.....                                  | 2    |
| 1.2 วัตถุประสงค์.....                                      | 5    |
| 1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน .....                               | 5    |
| 1.4 ข้อยกเว้นของการศึกษา .....                             | 6    |
| 1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา .....                             | 6    |
| 1.6 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....                        | 7    |
| บทที่ 2 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....               | 8    |
| 2.1 แนวคิดและทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น .....              | 9    |
| 2.2 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ..... | 19   |
| 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ .....                         | 23   |
| 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....               | 36   |
| 2.5 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ .....        | 40   |
| 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                             | 41   |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการ .....                                | 44   |
| 3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา .....                           | 45   |
| 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....                           | 45   |
| 3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน.....                       | 45   |
| 3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....                               | 46   |
| 3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล .....                 | 47   |
| 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....                                | 48   |



## สารบัญ

|  | หน้า       |
|--|------------|
| <b>บทที่ 4 ผลการศึกษา .....</b>  | <b>50</b>  |
| 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม .....   | 52         |
| 4.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว<br>ของกลุ่มตัวอย่างประชาชน.....  | 56         |
| 4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ<br>องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา.....       | 60         |
| 4.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ<br>ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา. | 111        |
| 4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการด้านการให้บริการของ<br>องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ..... | 122        |
| <b>บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา .....</b>  | <b>123</b> |
| <b>บรรณานุกรม.....</b>   | <b>136</b> |
| <b>ภาคผนวก .....</b>   | <b>140</b> |
| ภาคผนวก ก หนังสือมอบอำนาจ .....  | 141        |
| ภาคผนวก ข คำสั่งวิทยาลัยนครราชสีมา .....   | 143        |
| ภาคผนวก ค แบบสอบถาม .....  | 146        |
| ภาคผนวก ง ประวัติผู้วิจัยและประเมินผล.....   | 176        |



## สารบัญตาราง

| ตารางที่ .....  | หน้า |
|---|------|
| 3.1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้าน .....   | 47   |
| 3.2 แสดงการจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ .....  | 50   |
| 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทาง<br>การรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว .....   | 58   |
| 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ<br>การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว<br>จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม .....             | 60   |
| 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ<br>ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว<br>จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม ..... | 61   |
| 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ<br>ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....                                       | 62   |
| 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ<br>ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองช่าง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม .....                                      | 62   |
| 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ<br>ที่มีต่องานกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม .....                                   | 63   |
| 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจและระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ<br>งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว<br>จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม .....               | 64   |
| 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ<br>งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว<br>จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม .....           | 65   |
| 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ<br>งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว<br>จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม .....          | 66   |



## สารบัญตาราง

| ตารางที่ .....  | หน้า |
|---|------|
| 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ<br>งานด้านชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว<br>จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม .....                       | 67   |
| 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของ<br>งานซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว<br>จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม .....          | 68   |
| 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของ<br>งานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว<br>จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม .....        | 69   |
| 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของ<br>งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว<br>จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม .....              | 70   |
| 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ<br>คุณภาพการให้บริการของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว<br>จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม ..... | 71   |
| 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ<br>คุณภาพการให้บริการของกองคลัง จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม.....                                       | 74   |
| 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ<br>คุณภาพการให้บริการของกองช่าง จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม.....                                       | 77   |
| 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องาน<br>คุณภาพการให้บริการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม<br>จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม .....              | 80   |
| 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ<br>งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว<br>จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม .....              | 84   |



## สารบัญตาราง

| ตารางที่ .....  | หน้า |
|---|------|
| 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ<br>งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว<br>จำแนกเป็นรายชื่อและภาพรวม .....     | 89   |
| 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ<br>งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว<br>จำแนกเป็นรายชื่อและภาพรวม ..... | 93   |
| 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ<br>งานด้านชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว<br>จำแนกเป็นรายชื่อและภาพรวม .....               | 96   |
| 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ<br>งานซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว<br>จำแนกเป็นรายชื่อและภาพรวม .....     | 99   |
| 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ<br>งานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว<br>จำแนกเป็นรายชื่อและภาพรวม .....   | 102  |
| 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ<br>งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว<br>จำแนกเป็นรายชื่อและภาพรวม .....         | 105  |
| 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ<br>ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....                                  | 111  |
| 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ<br>ของงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม .....  | 112  |
| 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของ<br>งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....                                      | 113  |



## สารบัญตาราง

| ตารางที่ .....  | หน้า |
|---|------|
| 4.28 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ<br>งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม ..... | 114  |
| 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ<br>งานด้านชำระภาษี จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม .....               | 115  |
| 4.30 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ<br>งานซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้า จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม .....     | 116  |
| 4.31 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ<br>งานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....    | 117  |
| 4.32 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ<br>งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม .....         | 118  |



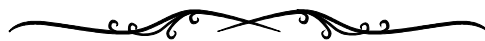
## สารบัญญภาพ

| ภาพที่ | หน้า   |
|--------|--|
| 1.1    | กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 7  |
| 2.1    | กระบวนการเกิดความพึงพอใจ..... 38   |
| 4.1    | แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ ..... 52             |
| 4.2    | แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม<br>จำแนกตามระดับการศึกษา..... 53 |



## สารบัญแนกภูมิ

| แผนภูมิที่.....  | หน้า |
|--|------|
| 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ.....   | 52   |
| 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ .....  | 54   |
| 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้...   | 55   |
| 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม<br>จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการ.....   | 56   |
| 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงาน<br>ที่มาติดต่อขอรับบริการ .....  | 57   |
| 4.6 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนที่มาติดต่อขอรับบริการ งานที่ได้ดำเนินการ<br>และได้รับการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงาน<br>องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ..... | 59   |
| 4.7 แสดงร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ<br>องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564.....  | 119  |
| 4.8 แสดงร้อยละผลการประเมินความพึงพอใจเทียบเกณฑ์มาตรฐานตามมิติที่ 2 มิติ<br>ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามกรอบภาระงานที่ประเมิน.....                                       | 121  |





**บทที่ 1**

**บทนำ**



## การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

### 1.1 หลักการและเหตุผล

การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในชุมชนท้องถิ่นที่มีสภาพปัญหาสังคม วัฒนธรรม ความเป็นอยู่และทรัพยากรธรรมชาติ ที่แตกต่างกัน หากมีการหวังพึ่งรัฐบาลกลางในฐานะที่ต้องดูแลประชาชนโดยรวมทั่วประเทศ ย่อมไม่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาได้อย่างทั่วถึงและตรงตามความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนา และเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทันที่ โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินภารกิจต่าง ๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้และฝึกปฏิบัติการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยท้องถิ่น (Puang-ngam, 2017, p. 11) ซึ่งการปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นในการปกครองตนเอง โดยรัฐจะมอบหมายให้ท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งหรือหลายท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ เพื่อแก้ไขและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในท้องถิ่นตลอดจนการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า ท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายจะจัดตั้งขึ้นเป็นองค์กรโดยผลแห่งกฎหมายและนโยบายของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคลและรับผิดชอบในขอบเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน มีความเป็นอิสระในการบริหารงบประมาณและการบริหารงานในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้ว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลางให้แก่ท้องถิ่น เพื่อให้สามารถสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการในท้องถิ่นได้อย่างตรงเป้าหมายและเพื่อส่งเสริมให้ผู้รับบริการในท้องถิ่นได้เรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่นด้วยตนเอง การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) คือรัฐบาลกลางได้กระจายอำนาจทาง



การปกครองและการบริหารให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่างๆ เพื่อดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย (ธัญวัฒน์ รัตนศักดิ์, 2555, หน้า 193) การปกครองส่วนท้องถิ่น หรือการปกครองท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองที่จำเป็นและมีความสำคัญในทางการเมืองการปกครองของชุมชนต่าง ๆ เฉพาะอย่างยิ่งชุมชนที่มีการปกครองระบบประชาธิปไตย ซึ่งกล่าวในทางทฤษฎีและแนวความคิดทางปกครอง จะเห็นได้ว่ารัฐบาลซึ่งเป็นกลไกในการบริหารการปกครองของรัฐนั้น (Jack C. Plano and Others, Political Science Dictionary (Illinois : The Dry Press, 1973, p.147 อ้างใน ประทาน คงฤทธิศึกษากร ย่อมมี ภาระหน้าที่อย่าง มากมายในการบริหารประเทศให้ประชาชนได้รับความสุข ความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต (Well Being) อีกทั้งความมั่นคงแห่งชาติทั้งในทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม (National Security) แต่ย่อมเป็นไปได้ที่รัฐบาลจะดูแลและจัดบริการให้กับประชาชนได้ทั่วถึงทุกชุมชนของประเทศ เพราะอาจจะเกิดปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าในการดำเนินงาน การที่อาจจะไม่สนองต่อความต้องการของแต่ละชุมชนได้ และรวมทั้งข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณ (Budget) และตัวบุคคลหรือ เจ้าหน้าที่ดำเนินงานให้ทั่วถึงได้ เมื่อเป็นดังนี้ การลดภาระของรัฐบาลโดยการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง เพื่อการสนองต่อความต้องการของชุมชน จะได้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความต้องการของชุมชนนั้น ๆ จึงเป็นผลให้การปกครองท้องถิ่นมีบทบาทและความสำคัญเกิดขึ้น

“การให้บริการประชาชน” ของภาครัฐมีได้เกิดขึ้นในประเทศไทยประเทศเดียว ทุกประเทศที่พัฒนาแล้ว หรือกำลังพัฒนา มีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้ดีขึ้น และมีประสิทธิภาพมากขึ้นและที่สำคัญที่สุด คือ ความพึงพอใจของประชาชนและการมีคุณภาพชีวิตที่ดี เป้าหมายของการบริการประชาชนนั้นเป็นสิ่งที่วัดยาก เพราะเป็นความรู้สึกของประชาชนที่มีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ซึ่งในสังคมมีกลุ่มบุคคลหลายกลุ่ม หลายระดับ ทำให้มาตรการในการตรวจสอบและประเมินดำเนินการได้ยาก ซึ่งแตกต่างกับภาคเอกชนที่สามารถดำเนินการประเมินได้ ด้วยการเปรียบเทียบผลขาดทุนและกำไรของแต่ละปีว่าเพิ่มหรือลด ทั้งนี้มาตรการวัดผลกำไรขาดทุน เป็นเรื่องของตัวเลขที่สามารถวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้จากการดำเนินการตลอด ทั้งปีของบริษัท ซึ่งแตกต่างจากภาครัฐ แต่ความพยายามของภาครัฐในช่วงระยะเวลาเกือบ 20 ปี ที่ผ่านมาทั้ง ในประเทศและต่างประเทศก็ต่างพยายามกำหนดนโยบายและมาตรการต่างๆ ที่จะพัฒนาคุณภาพในการบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความพึงพอใจ” ต่อขั้นตอนการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทศนคติและจิตบริการของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชนให้เปรียบเสมือนเป็น “ลูกค้า” ตามแนวคิดของภาคเอกชนและสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานต่างๆ ที่รัฐควรจัดหาเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึงแต่ความพึงพอใจอย่างเดียวไม่เพียงพอ จะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐด้วย ทั้งนี้การเพิ่มประสิทธิภาพของ



การบริหารงานภาครัฐ เพื่อกระจายความเจริญไปสู่ชุมชนท้องถิ่น เพื่อการจัดบริการสาธารณสุขให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่น ตามภารกิจจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาทิ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อยด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ดังนั้น เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับโอนภารกิจจัดบริการสาธารณสุขแล้วถือว่าเป็นความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะต้องดำเนินการจัดบริการสาธารณสุขให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในพื้นที่ให้มากที่สุด

จังหวัดนครราชสีมาเป็นชุมชนขนาดใหญ่ชุมชนหนึ่งที่มีประชากรอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก มีความเจริญเติบโตในทุกๆ ด้านการปกครองจากส่วนกลางจึงไม่สามารถดำเนินการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างเต็มที่ ดังนั้นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นจึงเข้ามา มีบทบาทสำคัญในการปกครองในระดับท้องถิ่น ซึ่งราชการส่วนท้องถิ่นของจังหวัดนครราชสีมา ประกอบด้วย 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งมีการกิจหลักในการบริหารจัดการเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การคมนาคมขนส่ง พัฒนาสาธารณสุขปโภคและสาธารณสุขการ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การส่งเสริมอาชีพ การศึกษา การสาธารณสุข ด้านจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษา ความสะอาดเรียบร้อย เช่น การส่งเสริมประชาธิปไตย การป้องกันสาธารณสุขภัย การรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ซึ่งประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในส่วนราชการ คือ การพัฒนาการบริหารงาน โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมุ่งเน้นการวัดผลการปฏิบัติงานที่ผลิตผลและผลลัพธ์ที่มีประโยชน์ต่อประชาชนและสังคมโดยรวม ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุดสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ด้อย ต้องปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าวข้างต้นอย่างเข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จ สามารถแก้ไขปัญหา และสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ และเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้า ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จึงกำหนดให้ทุกส่วนราชการมีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยอยู่ภายใต้กรอบการประเมิน 4 มิติ ได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2548

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ คือ ส่วนราชการแสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและ



ผู้รับบริการ เช่น ผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายผลผลิตของส่วนราชการ เป็นต้น

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การบริหารความรู้ในองค์กร การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

การดำเนินงานตามโครงการครั้งนี้จะดำเนินการเฉพาะมิติที่ 2 คือ คุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 5 ประเด็น ได้แก่

- 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
- 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 5 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

นอกจากนี้เพื่อให้การสำรวจสามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากที่สุด จึงทำการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนในพื้นที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

## 1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของส่วนงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพการให้บริการ

1.2.2 เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการตามอำนาจหน้าที่แก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.



2564 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพการให้บริการ

1.2.3 เพื่อจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564  
ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามภาระงาน

1.2.4 เพื่อสำรวจปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มา  
ใช้ประโยชน์ในการพัฒนางานที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว อำเภอ  
สีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา

### 1.3 ขอบเขตของการดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
หนองหญ้าขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่าง  
จากประชาชนผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา  
จำนวน 384 คน โดยวิธีการสัมภาษณ์จากประชาชนผู้รับบริการในท้องที่เขตรับผิดชอบในประเด็นหลัก  
คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ  
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพ  
การให้บริการ โดยจำแนกตามหน่วยการให้บริการ

### 1.4 ข้อจำกัดของการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลหนองหญ้าขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ครั้งนี้สำรวจ  
เฉพาะกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่เคยได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว อำเภอสีคิ้ว  
จังหวัดนครราชสีมา โดยได้จากการสุ่มตัวอย่าง ซึ่งผลการศึกษาก็จะครอบคลุมเฉพาะภารกิจหลักของ  
องค์กรเท่านั้น ซึ่งอาจจะไม่ครอบคลุมภารกิจอื่นๆ ทั้งหมดขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว  
อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมาได้ทั้งหมด



### 1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา

1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท. หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น

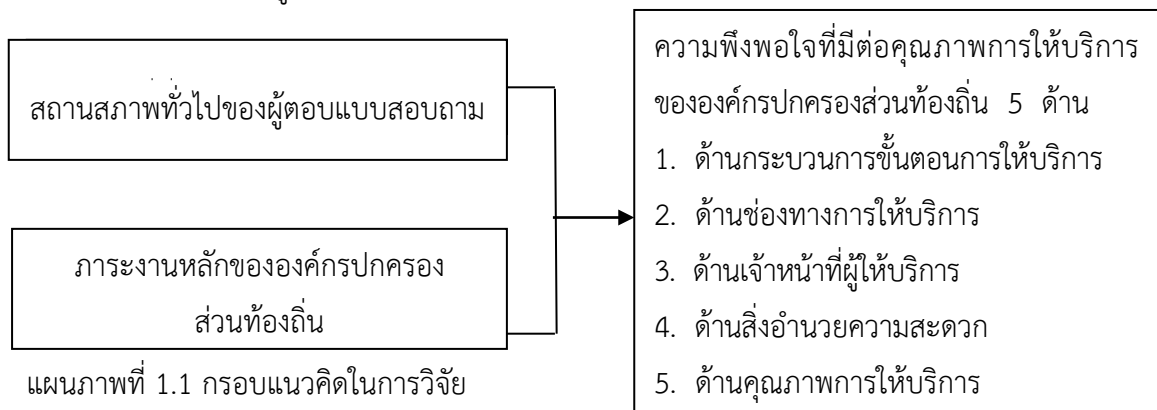
2) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคลทั้งนี้ อบต. แต่ละแห่งจะมีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่ไม่อยู่ในเขตของเทศบาล หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ยกเว้น องค์การบริหารส่วนจังหวัด

3) ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

4) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท. หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับ บริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท. ในระหว่างหรือหลังการให้บริการ ซึ่งเจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองหรือการบริการนั้นสามารถแก้ไขปัญหาและทำให้ตนเองเกิดการพัฒนาเปลี่ยนแปลงดีขึ้นกว่าเดิม โดยจำแนกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

### 1.6 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

กรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งพิจารณาจากส่วนของการให้บริการ 5 ด้านที่สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ จึงได้นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้



แผนภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## บทที่ 2

แนวคิดและงานวิจัย  
ที่เกี่ยวข้อง





## แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา คณะผู้สำรวจได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.2 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.5 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของการปกครองตนเอง (Local Self Government) เป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดและทฤษฎีการกระจายอำนาจ (Decentralization) โดยมีนักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่าน ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

#### ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น คือ เครื่องจักรที่รัฐบาลจัดให้แก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นต่างๆ มีอำนาจหน้าที่ มีทรัพยากร มีกฎหมายเพียงพอที่จะสร้างบ้านสร้างเมืองของตนเองด้วยตนเองได้มากขึ้น (อเนก เหล่าธรรมทัศน์. 2543) นักวิชาการอีกท่านหนึ่ง (สมคิด เลิศไพฑูรย์. 2550) ได้ให้นิยามการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ว่า เป็นการให้คนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองกันเองหรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การปกครองตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งแนวคิดดังกล่าวมีพื้นฐานของหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ที่หมายถึง การที่รัฐมอบอำนาจการปกครองให้องค์กรอื่นๆ ที่ไม่ใช่องค์กรส่วนกลางจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ



1 การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นของไทยจัดได้คือ กรุงเทพมหานคร เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยาตามเหตุผลดังกล่าว

2 หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างออกไปตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสิ่งสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

3 หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Segal Rights) ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมาย แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

3.1 หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ ขององค์การปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบังคับ เป็นต้น

3.2 สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ

4 มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่นจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลจะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือในแบบมหานครคือ กรุงเทพมหานครจะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร สภากรุงเทพมหานครจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

5 ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวคิดที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหาและวิถีแก้ไขของตนเองอย่างแท้จริง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงานเพื่อให้สมเจตนารมณ์และความต้องการของชุมชนและอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนั้นยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบและกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริงอีกด้วย

ประธาน คงฤทธิศึกษากร (2554 : 7) ให้คำยามว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้จะต้องเกิดองค์การที่ทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่น โดยคนในท้องถิ่นนั้น องค์การนี้จัดตั้งและถูกรวบรวมโดยรัฐบาลแต่มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้การปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง



เดเนียล วิท (Daniel Wit, 1967 อ้างถึงใน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. 2555 : 9) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเป็นบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่า ถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชน ดังนั้น การบริหารการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลกลาง มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน

William V. Holloway (อ้างถึงใน โกวิท พวงงาม. 2550 ) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์กรที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเองมี การบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชากร

Harris G. Montagu ( อ้างถึงใน โกวิท พวงงาม. 2550 ) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลาง หรือส่วนภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ยังต้องอยู่ภายใต้บังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

การปกครองท้องถิ่นจะสำเร็จผลไม่ได้ หากไม่ได้รับการร่วมมือจากประชาชน การปลูกฝังให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง และสร้างให้เกิดการเรียนรู้ ส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการเรื่องของตนเอง จะทำให้องค์กรปกครองท้องถิ่นสามารถบริหารตนเองได้ จะเป็นผลดีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประเทศชาติต่อไป

### ทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

สำหรับแนวคิดหรือทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นในระบบประชาธิปไตยจะเน้นการจัดโครงสร้างและรูปแบบของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองให้มากที่สุด มีองค์กรที่จำเป็นในการปกครองตนเอง คือ ฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติ องค์กรปกครองท้องถิ่นมีอำนาจตามกฎหมาย นอกจากนั้นประชาชนอาจมีส่วนร่วมในรูปแบบอื่นๆ เช่น การเข้าฟังการประชุมสภาการติดตามดูแลการปฏิบัติของเทศบาล การลงสมัครรับเลือกตั้งและการแสดงความคิดเห็นต่างๆ เป็นต้น ดังนี้



โกวิท พวงงาม (2543 : 12) ได้สรุปความหมายของแนวคิดและหลักการสำคัญที่เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยทั่วไปว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการจัดระเบียบการปกครองตามหลักการกระจายอำนาจปกครอง (Decentralization) โดยรัฐหรือรัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการปกครองตนเองและจัดตั้งบริการสาธารณะบางอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยอิสระตามสมควรภายในขอบเขตของกฎหมาย การมอบอำนาจในท้องถิ่นทำให้เกิดสภาพการปกครองตนเองหรือการปกครองตนเองในท้องถิ่น (Local Self Government)

สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2550 : 4 – 5) นิยามว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การให้คนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเอง กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การปกครองตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งแนวคิดดังกล่าวมีพื้นฐานจากหลักการกระจายอำนาจการปกครอง(Decentralization) ที่หมายถึง การที่รัฐมอบอำนาจการปกครองให้องค์กรอื่น ๆ ที่ไม่ใช่องค์กรส่วนกลางจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ

จากคำนิยามต่างๆ ข้างต้นสามารถสรุปหลักการปกครองส่วนท้องถิ่นได้ในสาระสำคัญ ดังนี้

1. การปกครองของชุมชนหนึ่ง อาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญขนาดพื้นที่หรือจำนวนประชากร ทำให้เกิดหน่วยการปกครองท้องถิ่นของไทยในหลายลักษณะ เช่น กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น

2. หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องมีความอิสระ (Autonomy) อำนาจของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอสมควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างแท้จริงอำนาจท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

3. หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องมียุติธรรมตามกฎหมาย (Legal Rights) โดยแบ่งสิทธิตรากฎหมายเป็น 2 ประเภท คือ

3.1 หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องมียุติธรรมตามกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อบังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ

3.2 สิทธิของหลักการดำเนินการบริหารส่วนท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจกรรมตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ

4. เมืองที่จำเป็นและปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่นแบบเทศบาล จะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือกรุงเทพมหานคร จะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหารระบบและกลไกของประชาธิปไตย



5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากประชาชนในท้องถิ่นจะรู้ปัญหาและวิธีการแก้ไขของตนเอง ดังนั้นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และความต้องการของชุมชน และอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจระบบ และกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริง

สรุปแนวคิดและหลักการที่สำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่นคือ เป็นหน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้น และมอบอำนาจให้ประชาชนดำเนินการปกครองตนเอง (Autonomy โดยผู้มีอำนาจหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่นจะต้องมาจากการเลือกตั้ง ตามระบอบประชาธิปไตย มีความรับผิดชอบและอำนาจที่เป็นอิสระ โดยสมควรมีอำนาจหน้าที่การกำหนดนโยบาย ตัดสินใจ และดำเนินกิจการภายใต้การดูแลของรัฐบาลกลาง โดยมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights เพื่อประโยชน์ในการบริหารงานด้านต่างๆ ตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ และจัดให้มีองค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้ประสบความสำเร็จสมความมุ่งหมาย เพื่อประโยชน์สูงสุด อันพึงจะมีแก่ท้องถิ่นนั้น

### วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539 : 26) ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ก็สามารถมีรายได้มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบาหนี้ เป็นการแบ่งเบาทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคลตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับบริการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่ประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้น จึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นขึ้น จึงจำเป็นโดยใช้อำนาจการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่น เพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของ



ท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารูปแบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้ามาทำหน้าที่ฝ่ายบริหารหรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้ มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

#### **ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น**

แนวความคิดในการปกครองท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชนโดยยึดหลักการกระจายอำนาจการปกครองและเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น จึงสามารถสรุปได้ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่น คือ รากฐานของการปกครองระบบประชาธิปไตย เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนทางการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชนให้ประชาชนรู้สึกว่ตนเองมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่นเกิดความรับผิดชอบ และห่วงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความเลื่อมใสศรัทธาในระบบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกให้ประชาชนใช้ดุลยพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่น นับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่นเกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

2. การปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง หัวใจของการปกครองระบบประชาธิปไตย ประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเอง มิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน การปกครองตนเอง คือ การที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่น โดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่าง ๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรคและช่วยแก้ไขปัญหาท้องถิ่นของตน



นอกจากนี้ การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหรือการกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุด คือรากหญ้า ซึ่งเป็นฐานเสริมสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบบประชาธิปไตยความล้มเหลวของระบบประชาธิปไตยมีหลายองค์ประกอบ แต่องค์ประกอบสำคัญยิ่งยวดอันหนึ่งคือการขาดรากฐานในท้องถิ่น

3. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการกระจายอำนาจ การปกครองท้องถิ่นมีขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบางประการ ดังนี้

3.1 ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับว่าจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญของบ้านเมือง

3.2 รัฐบาล มีอาจจะดำเนินการในการสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึงเพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน การแก้ปัญหาหรือจัดบริการโครงการในท้องถิ่น โดยรูปแบบที่เหมือนกันย่อมไม่บังเกิดผลสูงสุด ในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาและเข้าใจปัญหาได้ดีกว่าผู้ซึ่งไม่อยู่ในท้องถิ่นนั้น ประชาชนในท้องถิ่นจึงเป็นผู้ที่เหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด

3.3 กิจกรรมบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะถิ่นนั้น ไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่นและไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง

ดังนั้น หากไม่มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นแล้วรัฐบาลจะต้องรับภาระดำเนินการทุกอย่างและไม่แน่ว่าจะสนองความต้องการของท้องถิ่นได้ถูกต้องหรือไม่ รวมทั้งจะต้องดำเนินเฉพาะท้องถิ่นนั้นไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น หากได้จัดให้มีการปกครองท้องถิ่น เพื่อดำเนินการเองแล้วภาระของรัฐบาลก็จะผ่อนคลายไป รัฐบาลจะมีหน้าที่เพียงแต่ควบคุมดูแลเท่าที่จำเป็นเท่านั้น เพื่อให้ท้องถิ่นมีมาตรฐานในการดำเนินการยิ่งขึ้น การแบ่งเบาภาระทำให้รัฐบาล มีเวลาที่ดำเนินการในเรื่องที่สำคัญหรือกิจการใหญ่ ๆ ระดับชาติ อันเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยรวม ความคับคั่งของภาระหน้าที่ต่าง ๆ ที่รวมอยู่ส่วนกลางจะลดน้อยลง ความคล่องตัวในการดำเนินงานของส่วนกลางจะมีมากขึ้น

4. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากรประชากร ความต้องการ และปัญหาอย่างแตกต่างกันออกไป ผู้ที่บริหารหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกต้องและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้จักปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพไม่ต้องเสียเวลาเสนอเรื่องขออนุมัติไปยังหน่วยเหนือขึ้นไป ท้องถิ่นจะบริหารงานให้เสร็จสิ้นลงภายในท้องถิ่นนั่นเอง ไม่ต้องสิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น



5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองการบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำการปกครองส่วนท้องถิ่น ย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้งการสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่น ย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่น โดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบทที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทให้สัมฤทธิ์ผลนั้นต้องมาจากการริเริ่มช่วยตนเองของท้องถิ่นทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกัน โดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง ซึ่งต้องมาจากการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง มิเช่นนั้นแล้ว การพัฒนาชนบทจะเป็นลักษณะ “หยิบยื่นยัดใส่หรือกึ่งหยิบยื่นยัดใส่” เกิดความคาดหวังว่าทุกปีจะมี “ลาภลอย” แทนที่จะเป็นผลดีต่อท้องถิ่น กลับสร้างลักษณะการพัฒนาแบบพึ่งพาไม่ยอมช่วยตนเองอันเป็นผลทางลบต่อการพัฒนาพื้นฐานระบบประชาธิปไตย ดังนั้น การกระจายอำนาจจึงจะทำให้เกิดลักษณะการพึ่งตนเอง ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการพัฒนาสังคมชนบทอย่างยิ่ง

กล่าวโดยสรุปความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นนั้น หากจะมองรวมเป็นจุดใหญ่ ๆ แล้ว สามารถแบ่งออกได้เป็นสองด้าน คือ ด้านการเมืองการปกครองและการบริหารกล่าวคือในด้านการเมืองการปกครองนั้นเป็นการแบ่งเบาระบบของรัฐบาลและประชาชนในท้องถิ่นได้หาทางตอบสนองแก้ปัญหาด้วยตนเอง ด้วยกลไกทางการบริหารต่าง ๆ และในแง่ของการบริหารงานบุคคล งบประมาณและการจัดการ

### องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ระบบการปกครองท้องถิ่นประกอบด้วย องค์ประกอบ 8 ประการ(โกวิทย์ พวงงาม. 2550:22)

1. สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่า ประเทศใดกำหนดเรื่อง การปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่าประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยที่มีทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติและความสำคัญในการปกครองตนเองของประชาชนจึงได้มีกฎหมายที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่สำหรับขนาดพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ โดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ





(FAO) องค์การศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก(WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นไว้ว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่ยังจะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้และบุคลากร เป็นต้น

3. การกระจายอำนาจและหน้าที่การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4. องค์การนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้นๆ

5. การเลือกตั้งสมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมือง การปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6. อิสระในการปกครองท้องถิ่น สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7. งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า

8. การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยส่วนรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้มิได้หมายความว่ามิอิสระเต็มที่ทีเดียว คงหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป (ชูวงศ์ ฉายะบุตร. 2539 : 31) รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวข้างต้นนี้ได้สอดคล้องกับคำกล่าวของมอเรียว (Moreau) (ชาญชัย แสงศักดิ์. 2542 : 10) กล่าวว่าองค์การปกครองท้องถิ่นมีองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการได้แก่

1. มีพื้นที่รับผิดชอบที่ชัดเจน
2. มีสถานะเป็นนิติบุคคลมหาชน
3. มีองค์กรเป็นของตนเอง
4. มีภารกิจหน้าที่เกี่ยวกับผลประโยชน์ของตนเอง
5. มีการกำกับดูแลจากรัฐ



การปกครองท้องถิ่นกำหนดบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจและอุดมการณ์ประชาธิปไตยซึ่งมุ่งเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองและกิจกรรมการปกครองตนเองในระดับหนึ่งซึ่งจะเห็นได้ว่าจากลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่นที่เน้นการมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเองมีการเลือกตั้งมีองค์การหรือสถาบันที่จำเป็นในการปกครองตนเองและที่สำคัญก็คือประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างกว้างขวาง นอกจากนี้ คณะกรรมการปรับปรุงระบบการบริหารการปกครองท้องถิ่น โดยนายชวน หลีกภัย นายกรัฐมนตรี ได้มีคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีแต่งตั้งคณะกรรมการดังกล่าว ตามคำสั่งที่ 262/2535 เมื่อวันที่ 11 ธันวาคม 2535 เพื่อศึกษาระบบการบริหารการปกครองท้องถิ่นของไทยที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ในทุกรูปแบบหาแนวทางและข้อเสนอในการปรับปรุงโครงสร้างอำนาจหน้าที่การคลังและงบประมาณ ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลหน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาคกับหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยกล่าวถึง องค์ประกอบการปกครองท้องถิ่นไว้ดังนี้

1. เป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล และทบวงการเมือง
  2. มีสภาและผู้บริหารระดับท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งตามหลักการที่บัญญัติไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญ
  3. มีอิสระในการปกครองตนเอง
  4. มีเขตการปกครองที่ชัดเจนและเหมาะสม
  5. มีงบประมาณรายได้เป็นของตนเองอย่างเพียงพอ
  6. มีบุคลากรปฏิบัติงานของตนเอง
  7. มีอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมต่อการให้บริหาร
  8. มีอำนาจออกข้อบังคับเป็นกฎหมายของท้องถิ่นภายใต้ขอบเขตของกฎหมายแม่บท
  9. มีความสัมพันธ์กับส่วนกลางในฐานะเป็นหน่วยงานระดับรองของรัฐ
- สรุปได้ว่า “การปกครองท้องถิ่น” กล่าวคือเพื่อสนองต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยให้งานนั้นได้ดำเนินงานไปอย่างมีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของประชาชน โดยเหตุที่ว่าประชาชนย่อมงานความต้องการของท้องถิ่นนั้นๆ ได้ดีกว่าคนอื่นอิสระในการปกครอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติงานภายในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง



## 2.2 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว กระทรวงมหาดไทยได้ประกาศจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเมื่อวันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2539 โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 40 และมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537

ให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาวมีเขตตามเขตตำบล ตามกฎหมายลักษณะปกครองท้องที่ ยกเว้นส่วนที่อยู่ในเขตเทศบาลและสุขาภิบาลที่มีอยู่ในตำบลนั้น กรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับแนวเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลใด ให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบล นายอำเภอ ผู้ว่าราชการจังหวัด และหัวหน้าฝ่ายบริหารของราชการบริหารส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องร่วมกันวินิจฉัย

### ที่ตั้ง

1 ที่ตั้ง ตำบลหนองหญ้าขาวตั้งอยู่ในอำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา มีระยะทางห่างจากที่ว่าการอำเภอประมาณ 21 กิโลเมตร และห่างจากจังหวัดนครราชสีมาเป็นระยะทางประมาณ 61 กิโลเมตร โดยมีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

- ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลกฤษณา
- ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลคลองไผ่และตำบลลาดบัวขาว
- ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลสีคิ้วและตำบลกุดน้อย
- ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลดอนเมืองและตำบลหนองน้ำใส

2 สภาพภูมิประเทศ เป็นลักษณะที่ราบเชิงเขา มีภูเขาอยู่ทางทิศใต้ตลอดจนถึงทิศตะวันตก โดยแบ่งออกตาม ลักษณะพื้นที่ได้ดังนี้

- ภูเขา 25 % สูงจากระดับน้ำทะเล 550 เมตร
- ที่ดอน 42 % สูงจากระดับน้ำทะเล 350 เมตร
- ที่ราบ 20 % สูงจากระดับน้ำทะเล 320 เมตร
- ที่ราบลุ่ม 10 % สูงกว่าระดับน้ำทะเล 290 เมตร

พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบเชิงเขาและที่ดอนเหมาะสำหรับปลูกพืชไร่ ไม้ผลและทำทุ่งหญ้าเลี้ยงสัตว์ ที่ราบและที่ราบลุ่มใช้ในการทำไร่และทำนา ส่วนสภาพที่เป็นภูเขาบางส่วนยังคงเป็นป่าที่ควรอนุรักษ์ไว้

3 พื้นที่ ตำบลหนองหญ้าขาว มีเนื้อที่โดยประมาณ 145 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 90,625 ไร่ จำแนกพื้นที่ใช้สอยในเขตตำบลออกได้ดังนี้



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

| หมู่ที่ | ชื่อบ้าน          | พื้นที่ทั้งสิ้น | ทำนา(ไร่) | ทำไร่(ไร่) | ทำสวน | อื่น ๆ |
|---------|-------------------|-----------------|-----------|------------|-------|--------|
| 1       | บ้านหนองไผ่       | 10,480          | 775       | 5,519      | 160   | 4,026  |
| 2       | บ้านโนนกราด       | 3,800           | 550       | 2,800      | 140   | 900    |
| 3       | บ้านหนองหญ้าขาว   | 2,982           | 530       | 1,162      | 202   | 1,194  |
| 4       | บ้านชะยาว         | 6,150           | 899       | 3,860      | 258   | 1,133  |
| 5       | บ้านลำบ้านใหม่    | 9,225           | 873       | 6,500      | 445   | 1,407  |
| 6       | บ้านมอดินแดง      | 8,500           | 114       | 4,840      | 640   | 2,906  |
| 7       | บ้านโคกรวก        | 4,705           | 600       | 3,120      | 172   | 813    |
| 8       | บ้านดงลำไย        | 5,400           | 920       | 3,190      | 140   | 1,150  |
| 9       | บ้านซับชุมพล      | 6,210           | 680       | 4,500      | 302   | 728    |
| 10      | บ้านหนองห่าน      | 10,138          | -         | 4,530      | 234   | 5,374  |
| 11      | บ้านหนองไผ่พัฒนา  | 6,995           | 390       | 3,550      | 120   | 2,935  |
| 12      | บ้านทรัพย์สมบูรณ์ | 4,877           | 373       | 3,300      | 140   | 1,064  |
| 13      | บ้านคลองดินดำ     | 4,320           | 380       | 2,854      | 119   | 967    |
| 14      | บ้านคลองยางพัฒนา  | 3,643           | 796       | 1,745      | 135   | 861    |
| 15      | บ้านโนนสระสามัคคี | 3,200           | 400       | 1,450      | 150   | 610    |
| รวม     |                   | 90,625          | 8,280     | 52,920     | 3,357 | 26,068 |

4) ประชากร มีประชากรในพื้นที่รวมทั้งสิ้น 10,071 คน แยกเป็นชาย 5,104 คน หญิง 4,967 คน  
แยกเป็น

| หมู่ที่ | ชื่อบ้าน        | พื้นที่(ไร่) | ครัวเรือน | ชาย | หญิง | รวม |
|---------|-----------------|--------------|-----------|-----|------|-----|
| 1       | บ้านหนองไผ่     | 10,480       | 413       | 400 | 383  | 783 |
| 2       | บ้านโนนกราด     | 7,000        | 316       | 455 | 479  | 934 |
| 3       | บ้านหนองหญ้าขาว | 2,982        | 448       | 430 | 457  | 887 |
| 4       | บ้านชะยาว       | 6,150        | 237       | 410 | 396  | 806 |
| 5       | บ้านลำบ้านใหม่  | 9,225        | 245       | 399 | 353  | 752 |
| 6       | บ้านมอดินแดง    | 8,500        | 252       | 326 | 285  | 611 |
| 7       | บ้านโคกรวก      | 4,705        | 165       | 219 | 236  | 455 |
| 8       | บ้านดงลำไย      | 5,400        | 110       | 126 | 134  | 260 |
| 9       | บ้านซับชุมพล    | 6,210        | 257       | 375 | 358  | 733 |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

| หมู่ที่ | ชื่อบ้าน          | พื้นที่(ไร่) | ครัวเรือน | ชาย   | หญิง  | รวม    |
|---------|-------------------|--------------|-----------|-------|-------|--------|
| 10      | บ้านหนองห่าน      | 10,138       | 459       | 490   | 435   | 925    |
| 11      | บ้านหนองไผ่พัฒนา  | 6,995        | 223       | 327   | 315   | 642    |
| 12      | บ้านทรัพย์สมบูรณ์ | 4,877        | 149       | 230   | 215   | 445    |
| 13      | บ้านคลองดินดำ     | 4,320        | 123       | 165   | 175   | 340    |
| 14      | บ้านคลองยางพัฒนา  | 3,643        | 245       | 389   | 403   | 792    |
| 15      | บ้านโนนสระสามัคคี | 3,200        | 217       | 363   | 343   | 706    |
| รวม     |                   | 90,625       | 3,859     | 5,104 | 4,967 | 10,071 |

ข้อมูล ระหว่างวันที่ 1 ถึง 16 มีนาคม 2564

5) อาชีพ ประชากรในตำบลหนองหญ้าขาว ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมประมาณร้อยละ 75 ของประชากรทั้งหมด พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบเชิงเขาและที่ดอนเหมาะสำหรับปลูกพืชไร่และไม้ผล สำหรับทุ่งหญ้าเหมาะในการเลี้ยงสัตว์ที่ราบและที่ลุ่มใช้ในการทำไร่ และทำนา ได้แก่ อ้อย มันสำปะหลัง ข้าว และข้าวโพด เป็นต้น นอกจากนี้ ยังประกอบอาชีพ รับจ้าง ค่าขาย ธุรกิจส่วนตัว รับราชการ

6) หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

- • โรงแรมและสนามกอล์ฟ จำนวน 1 แห่ง
- • ปั๊มน้ำมัน จำนวน 4 แห่ง
- • โรงสีข้าว จำนวน 9 แห่ง
- • ลานรับซื้อ อ้อยและมันสำปะหลัง จำนวน 4 แห่ง

7) การศึกษา ตำบลหนองหญ้าขาวมีสถานศึกษาทั้งสิ้น 7 แห่ง แบ่งเป็นโรงเรียนประถมศึกษา 6 แห่ง และโรงเรียนมัธยมศึกษา 1 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนสีคิ้วหนองหญ้าขาว

ข้อมูลโรงเรียนประถมศึกษา

| รายชื่อโรงเรียน                  | จำนวนนักเรียน |
|----------------------------------|---------------|
| โรงเรียนหนองไผ่ (หมู่ 1)         | 88            |
| โรงเรียนโนนградสามัคคี (หมู่ 2)  | 157           |
| โรงเรียนบ้านหนองหญ้าขาว (หมู่ 3) | 213           |
| โรงเรียนบ้านโนนสง่า (หมู่ 8)     | 180           |
| โรงเรียนบ้านซับชุมพล (หมู่ 9)    | 66            |
| โรงเรียนบ้านหนองห่าน (หมู่ 10)   | 106           |



ข้อมูลโรงเรียนมัธยมศึกษา

| รายชื่อโรงเรียน                    | จำนวนนักเรียน |
|------------------------------------|---------------|
| โรงเรียนสีคิ้วหนองหญ้าขาว (หมู่ 1) | 273           |

8) สถาบันและองค์กรทางศาสนา

- • วัด/สำนักสงฆ์ จำนวน 13 แห่ง ได้แก่

| วัด / สำนักสงฆ์      | หมู่ |
|----------------------|------|
| วัดบ้านหนองไผ่       | 1    |
| วัดบ้านโนนกรดสามัคคี | 2    |
| วัดบ้านหนองหญ้าขาว   | 3    |
| วัดบ้านลำบ้านใหม่    | 5    |
| วัดเขาพระนั่ง        | 5    |
| วัดมอดินแดง          | 6    |
| วัดบ้านโคกกรวก       | 7    |
| วัดบ้านซำชุมพล       | 9    |
| วัดบ้านหนองท่า       | 10   |
| สำนักสงฆ์จำปาวิเวก   | 10   |
| วัดป่าบัวเข็มปมาวาส  | 11   |
| สำนักสงฆ์เขาหินตัด   | 11   |
| วัดพุทธธรรมวิปัสณา   | 12   |

9) การสาธารณสุข

- • โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ จำนวน 1 แห่ง

10) ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- • ป้อมตำรวจภูธรประจำตำบล จำนวน 1 แห่ง

- • ศูนย์กู้ภัย จำนวน 2 แห่ง



## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การดำเนินชีวิตของคนเราในชีวิตประจำวัน ล้วนแต่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่งทั้งสิ้น เนื่องจากคนเราอยู่คนเดียวไม่ได้ จำเป็นต้องพึ่งอาศัยคนในสังคมด้วย การที่คนเรากระทำการสิ่งหนึ่งหรือปฏิบัติตนต่อผู้อื่นด้วยความเต็มใจที่จะช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวกเพียงเพื่อจะทำให้บุคคลนั้นรู้สึกพึงพอใจเรียกว่าเป็น “การบริการ” ในปัจจุบันแนวคิดการบริการมีการนำมาใช้อย่างกว้างขวางในวงการธุรกิจการค้าหรือแม้กระทั่ง หน่วยงานราชการต่างๆ ก็เห็นความสำคัญของการบริการ ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของการบริการ ไว้ดังนี้

### ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (ราชบัณฑิตยสถาน. 2542 : 34) ให้ความหมายว่า บริการ หมายถึง การรับใช้ อำนวยความสะดวกให้ช่วยเหลือเกื้อกูล ดังนั้น การบริการประชาชนจึงหมายถึงการรับใช้ประชาชน อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและช่วยเหลือเกื้อกูลประชาชน

เพ็ญศิริ โชติพันธ์ (2552 : 101) กล่าวว่า บริการ (Service) เป็นงานจัดทำขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินงานด้านการผลิตมีเป้าหมายที่(ลูกค้าทางอุตสาหกรรม แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ บริการบำรุงรักษา (Maintenance Service) เช่น บริการทำความสะอาด บริการรักษาความปลอดภัย การประกันอัคคีภัยต่างๆ บริการซ่อมแซม (Repair Service) เช่น การบริการซ่อมแซมเครื่องใช้เครื่องจักรต่างๆ และบริการให้คำแนะนำแก่ธุรกิจ (Business Advisory Service) เช่น สำนักงานกฎหมาย บริษัทโฆษณา บริษัทรับทำบัญชี

คอตเลอร์ (Kotler. 2000 : 428) กล่าวว่า บริการ (Service) เป็นการแสดง หรือสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่งๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานหนึ่งอันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะอย่างเป็นแก่นสารและไม่มีผลลัพธ์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใดๆ โดยที่การผลิตของมันอาจจะหรือไม่อาจจะผูกมัดกับผลิตภัณฑ์กายภาพก็ได้ การบริการเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงสภาพการณ์หรือในสถานภาพของผู้บริโภคไปในทางใดทางหนึ่งการบริการต้องตอบสนองต่อเงื่อนไขอย่างไม่จำกัดของผู้บริโภค

เลฟล็อก (Lovelock. 2006 : 9) กล่าวว่า การบริการ (Service) คือ เป็นกิจกรรมในทางด้านเศรษฐกิจที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้ฝ่ายอื่น กล่าวคือ เป็นการจ้างคนมาทำงานตามเวลาที่กำหนดชัดเจนเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าซึ่งอาจเป็นความต้องการของลูกค้าเองหรือความต้องการของสิ่งของหรือทรัพย์สินอื่นๆ ของลูกค้าที่ผู้ซื้อเป็นคนรับผิดชอบกับสิ่งดังกล่าวที่เกิดขึ้นลูกค้าบริการคาดหวังว่าจะได้รับคุณค่าจากการได้ใช้แรงงานทักษะที่ชำนาญ สิ่งอำนวยความสะดวกเครือข่ายระบบและเครื่องมือต่างๆ โดยปกติพวกเขาไม่สามารถเป็นเจ้าของกับสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่มองเห็นซึ่งใช้เพื่อสนับสนุนในการบริการนั่นเอง



มิลเล็ท (Millet อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2547 : 18) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมมองของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเล็ท เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการ หรือ หยุดบริการเมื่อใดก็ได้ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2547 : 3) ได้กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการที่ภาครัฐพึงให้แก่ประชาชน โดยการให้บริการของภาครัฐที่รู้จักกันในคำว่า “บริการสาธารณะ” นั้นจะแตกต่างกันกับการให้บริการของภาคเอกชน เหตุผลสำคัญที่สุดคือ ภาครัฐมีเป้าหมายการให้บริการประชาชนอยู่ที่ประชาชนได้รับบริการอย่างดีที่สุด เสมอภาค และไม่หวังสิ่งตอบแทนเพราะถือเป็นหน้าที่ของรัฐ แต่เป้าหมายการให้บริการของภาคเอกชนกลับมีเป้าหมายอยู่ที่ผลประโยชน์ที่องค์กรของตนต้องได้รับตอบแทนกลับมา หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการมุ่งหากำไรจากการให้บริการนั่นเอง

ดังนั้นจากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึงกิจกรรมที่บุคคลหนึ่งทำให้อีกบุคคลหนึ่งซึ่งสิ่งที่ทำให้นั้นเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับ โดยที่ผู้บริการสามารถรับรู้ถึงการบริการที่ได้รับดังนั้น การให้บริการของภาครัฐจะต้องพิจารณาว่าที่ความรูสึกพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก กล่าวคือ เมื่อประชาชนได้รับการให้บริการที่ดี มีมาตรฐาน และเสมอภาคแล้ว ประชาชนย่อมต้องมีความรู้สึกตอบสนองต่อการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งอาจแสดงออกมาในรูปของการให้การสนับสนุนกิจการของรัฐ การให้ความช่วยเหลือการปฏิบัติตามคำแนะนำ





### ลักษณะของการบริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการไว้ดังนี้

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2543 : 23) ได้อธิบายถึงลักษณะการบริการ มีดังนี้

1. สาระสำคัญของความไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ขณะที่กระบวนการบริการที่เกิดขึ้น ผู้ซื้อหรือรับบริการไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไรจนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดขึ้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปที่ผู้บริโภคสามารถหยิบจับตรวจสอบสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ การบริการทำได้เพียงการให้คำอธิบายสิ่งที่ลูกค้าจะได้รับประกันคุณภาพหรือการอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่นเคยใช้บริการมาก่อน

2. สิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้น กล่าวคือ ผู้ซื้อหรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการล่วงหน้าหรือก่อนที่จะตกลงใจซื้อเหมือนกับการซื้อสินค้าทั่วไป นอกจากการซื้อบริการก็เป็นการซื้อที่จับต้องไม่ได้เพียงแต่อาศัยความคิดเห็นเจตคติและประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้นๆ โดยผู้ซื้ออาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพ หรือประโยชน์ของการบริการที่ตนเองได้รับแล้วจึงตัดสินใจซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการดังกล่าว

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแยกจากตัวบุคคล หรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือขายบริการนั้นๆ ได้การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกับการขายบริการ ซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิตการขายสินค้าแล้ว จึงเกิดการบริโภคภายหลังเนื่องจากการบริการมีลักษณะที่แบ่งแยกไม่ได้ ทำให้มีข้อจำกัดในเรื่องของปริมาณการขายและขอบเขตจากการดำเนินบริการซึ่งในบางกรณีอาจจำเป็นต้องมีผู้ให้บริการอยู่ตลอดเวลา ในลักษณะของการขายตรงจากผู้ขายไปยังผู้ซื้อ หรืออาจใช้ตัวแทนเป็นสื่อกลางติดต่อระหว่างผู้ขายหรือผู้ให้บริการกับผู้ซื้อหรือผู้รับบริการ

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคน ซึ่งมีวิธีการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเองถึงแม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน คุณภาพของการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการผู้รับบริการช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกัน เนื่องจากการบริการที่มีความหลากหลายผันแปรไปตามปัจจัยหลายอย่าง จึงเป็นการยากที่จะกำหนดเป็นมาตรฐานในการบริการอย่างเดียวกัน แม้จะมีกำหนดเป็นระบบการทำงาน เช่น การบริการบนเครื่องบินการบริการในธนาคารการบริการในโรงพยาบาล เป็นต้น การให้บริการก็แตกต่างกันได้ ดังนั้นการให้ความสำคัญต่อการเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสม



กับลักษณะงานและจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งการกำหนดมาตรการในการให้บริการมากเป็นพิเศษ เช่น รับฟังคำติชม ข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการเสนอบริการด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจในคุณภาพและความสม่ำเสมอของการบริการ

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perish Ability) การบริการที่ไม่สามารถเก็บรักษาหรือสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่วไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะก่อให้เกิดความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงต้องมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาและการบริการจะต้องมีการจัดเตรียมความพร้อมไว้สำหรับการบริการเมื่อใดก็ได้ เช่น การจัดเตรียมอาหารไว้บริการลูกค้าตามความต้องการ เมื่อไม่มีผู้มาใช้บริการการจัดเตรียมของไว้ก็อาจสูญเปล่าแต่ทว่าก็เป็นสิ่งที่ต้องเตรียมไว้ เนื่องจากอาจจะมีผู้ใช้บริการมาใช้บริการได้ตลอดเวลา การรักษาสมดุลของลูกค้าจำเป็นต้องมีการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อหาวิธีจูงใจลูกค้าให้หันมาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non - Ownership) การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปอย่างเห็นได้ชัดเพราะเมื่อผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อสินค้าใดก็จะเป็นเจ้าของสินค้านั้นอย่างถาวรทันที ในขณะที่ผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อบริการใด ก็จะเป็นค่าบริการนั้นที่ผู้ซื้อจะได้รับตามเงื่อนไขของการบริการแต่ละประเภทเพราะการบริการไม่ใช่สิ่งของแต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำนั้น เช่น เมื่อผู้โดยสารหรือลูกค้าซื้อตั๋ว เครื่องบินเดินทางกับบริษัทการบินไทย จากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง การบริการจะเกิดขึ้นขณะที่โดยสารบนเครื่องบินจากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง เมื่อถึงจุดหมายปลายทางบริการก็จบสิ้นลงผู้โดยสารไม่สามารถเป็นเจ้าของการบริการนั้นได้อีกเพราะการบริการหมดลงไม่ถาวรเหมือนสินค้าอื่น

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 : 18) กล่าวว่าถึงลักษณะการบริการไว้ดังนี้

1. กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบ (Delivery Activity) หมายถึง การดำเนินการ หรือการกระทำ (Performance) ใดๆ ของธุรกิจบริการอันเป็นผลให้ผู้รับบริการ (ลูกค้า) ได้รับการตอบสนองความต้องการ เช่น การที่ลูกค้ามาร้านซ่อมนาฬิกา สิ่งที่ลูกค้าต้องการ คือ การที่นาฬิกาอยู่ในสภาพใช้งานได้ ดังนั้น กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบก็จะต้องแก้ไขนาฬิกาตามความต้องการของลูกค้า

2. สินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Good) หมายถึง “การบริการ” ซึ่งเกิดจากกิจกรรมในด้านของกระบวนการส่งมอบ ซึ่งได้แก่ ค่าปรึกษา การรับประกัน การให้บริการความบันเทิง การให้บริการทางการเงิน เป็นต้น

3. ความต้องการของผู้รับบริการ (Customer Need and Want) หมายถึง มีความจำเป็นและความปรารถนาของลูกค้าที่คาดหวังว่าจะได้รับการบริการนั้นๆ



4. ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการจากการศึกษาลักษณะการบริการ สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนไม่สามารถสัมผัสได้ ไม่สามารถผลิตและเก็บไว้เพื่อให้ลูกค้ามาเลือกซื้อได้ เมื่อมีผู้ให้บริการก็ต้องมีผู้รับบริการในคราวเดียวกัน โดยมีมาตรฐานในการให้บริการกับลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้ง

### หลักการให้บริการที่ดี

มีนักวิชาการได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดีไว้ ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540 : 20 - 21) กล่าวถึงหลักการพื้นฐานของการบริการที่พึงกำหนดเป็นเป้าหมายที่ต้องให้บรรลุได้ มีดังนี้

1. ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจ ไม่เกิดความทุกข์และความเครียดในการมารับบริการ กล่าวคือ สมัยก่อนประชาชนเรียกสถานบริการบางอย่างด้วยความสยดสยอง สะท้อนความไม่พอใจ ความอึดอัด ลำบากใจในการขอรับบริการ เช่น เรียกว่าสถานฆ่าสัตว์ โรงสูบลีด หน่วยกระสุน ดังนั้นใครก็ตามที่รับผิดชอบในการจัดบริการต้องเปลี่ยนภาพลักษณ์ดังกล่าวเสีย มีบางคนกลางวันไปทั้งวันเพื่อจะไปรับบริการที่หน่วยงานแห่งหนึ่งปรากฏว่าได้รับบริการเรียบร้อยเพียงไม่ถึงเก้าโมงเช้าเท่านั้น

2. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไปกล่าวคือ เนื่องจากสถานบริการอาจคับแคบ การมีคนจำนวนมากเดินขวักไขว่เป็นสิ่งที่พึงหลีกเลี่ยงอย่างยิ่ง ดังนั้นต้องหาวิธีการต่างๆ มาใช้เพื่อลดจำนวนคนที่มารับบริการ เช่น จัดบริการผ่านไปรษณีย์ ระบบโทรศัพท์ หรือระบบอีเมลล์และหากมีผู้รับบริการมาติดต่อก็ต้องให้ผู้รับบริการออกจากหน่วยบริการให้เร็วที่สุด ทั้งนี้รวมทั้งพยายามจัดบริการให้เสร็จเสียในคราวเดียวกัน จะได้ไม่ต้องเป็นภาระมาติดต่ออีกในเรื่องเดิม

3. อย่าผิดพลาดจนผู้รับบริการเดือดร้อน กล่าวคือ ต้องระวังไม่ทำเอกสารหายทำบกพร่องจนต้องให้ผู้รับบริการมาเริ่มใหม่ ให้ข้อมูลผิดจนต้องเสียเที่ยว หากเป็นในความบกพร่อง ผิดพลาดของเจ้าหน้าที่ ต้องหาทางแก้ไข ขอโทษ หัวหน้าหน่วยลงมาดูแลและพบปะผู้เสียหายด้วยตนเองและสร้างความพอใจด้วยการอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษให้เท่าที่สามารถทำได้ ประชาชนจะไม่พอใจหากเจ้าหน้าที่ทำไม่รู้ร้อนรู้หนาวกับความบกพร่องของตนเอง

4. สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์ กล่าวคือโดยการจัดสถานที่ให้ร่มรื่นมีที่นั่งพัก มีร้านอาหารที่มีคุณภาพดี ข้าราชการแต่งตัวเรียบร้อย สุภาพ สถานที่ดูสะอาด

5. ทำให้ผู้รับบริการ เกิดความคุ้นเคยกับการบริการกล่าวคือ โดยการจัดทำป้ายจะเป็นการประชาสัมพันธ์แนะนำให้ผู้รู้จักสถานที่รู้ว่าควรไปติดต่อที่ไหนอย่างไร มีขั้นตอนอย่างไรเจ้าหน้าที่ซึ่งพร้อมจะตอบคำถาม มีการตอบคำถามทางโทรศัพท์หรือทำระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ



6. เตรียมความสะดวกให้พร้อม กล่าวคือ ผู้รับบริการอาจขาดความพร้อมบางอย่าง เช่น ไม่ได้เตรียมรูปถ่ายมา ไม่ได้ทำสำเนาบัตรประชาชนมา ลืมเอาภรรยามาลงนาม เหล่านี้เป็นปัญหาที่หน่วยบริการต่างก็รับรู้รับทราบตลอดเวลา และหลายหน่วยงานก็ได้เตรียมจัดระบบไว้รองรับแล้วเช่น จัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการถ่ายเอกสาร มีคำแนะนำว่าจะไปถ่ายรูปที่ใด ที่ใกล้ที่สุดรับเรื่องไว้ก่อน แล้วให้ภรรยามาลงนามโดยสามีไม่ต้องมาอีก จัดทำที่แลกเงินหรือถอนเงิน รับเงินในรูปบัตรเครดิต

สมิต สัชฌุกร (2546 : 173 - 174) เสนอว่าหลักการให้บริการที่ดี มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ คือ สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการ มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการ มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็ไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งมั่นให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในด้านการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติด้วยความถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะตอบสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและมีความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจแม้จะมีคำขอโทษขออภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและตอบสนองให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องมาพิจารณาโดยรอบ จะมุ่งประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคม และสิ่งแวดล้อมจึงควรยึดหลักในการให้บริการจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบ ทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นด้วย

จากการศึกษาหลักการให้บริการที่ดี กล่าวโดยสรุปได้ว่า คือ การบริการที่ดีนั้นต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ โดยจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ไม่รู้สีกว่ารอนาน มีความสะดวกมีความ



พร้อมในทุกๆ ด้าน มีบรรยากาศที่รื่นรมย์ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการนั้นๆ

### ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

วิชเชอร์ และคอร์เนย์ (Wisher and Corney. 2001) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ มีแนวการศึกษาที่สำคัญคือการวิเคราะห์ที่เรียกว่า SERVQUAL ทั้งนี้ นักวิชาการทั้งสองท่านเสนอว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการตัดสินใจวินิจฉัยเกี่ยวกับความเลิศของบริการ (superiority of the service)

คอตเลอร์ (Kotler. 2000 : 438) กล่าวถึงคุณภาพบริการว่าในการแข่งขันด้านธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่าเทียมกับหรือมากกว่าคุณภาพบริการที่ผู้รับคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการมาจากประสบการณ์เดิม เมื่อผู้รับบริการมารับบริการ ก็จะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้ ถ้าผลพบว่าบริการที่ได้รับจริงในสถานการณ์นั้นน้อยกว่าบริการที่คาดหวัง ผู้รับบริการจะไม่พึงพอใจและไม่กลับมาใช้บริการอีก ในทางตรงกันข้าม ถ้าบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือมากกว่าบริการที่คาดหวังไว้ ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจ ประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก

ทอมป์สัน , คูกและฮีท (Thompson , Cook & Heath . 2003 : 456-464) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการคือการบริการที่ได้รับจริง โดยผู้ใช้บริการสามารถวิเคราะห์แสดงความรู้สึกการตัดสินใจมีส่วนที่สามารถสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550 : 66) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้จากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ระยะเวลาหนึ่ง

พรณี ชูติวัฒนธาดา (2554 : 45) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้การบริการ หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบายอันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี ผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว ถ้านำคำว่า "service" มาแยกตัวอักษรแต่ละตัว และใช้เป็นอักษรขึ้นต้นคำ เราจะพบหัวใจขององค์ประกอบของการบริการที่ดี

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม เอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นใจในความจำเป็นของผู้รับบริการ

E = Early Response ตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึง การให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ



V = Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการอย่างเต็มใจ

I = Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการขององค์กร

C = Courtesy ความ มีไมตรีจิตในการบริการ

E = Enthusiasm ความกระตือรือร้นในการบริการ

ลักษณะของงานบริการเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา อันส่งผลให้บางครั้งการบริการอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้

จากความหมายดังกล่าว อาจสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการหมายถึง คุณสมบัติหรือคุณลักษณะทั้งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ของการบริการที่ผู้ใช้ได้รับ โดยผู้รับบริการมีประเมินค่าตัดสินใจในส่วนที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจทุกครั้งที่มาใช้บริการ

### หลักการประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การของรัฐ

เป็นที่กล่าวกันอยู่เสมอว่า วิธีการทดสอบการบริหารที่ดีก็คือ การดูความสามารถในการจัดองค์กรและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และรักษาระดับการปฏิบัติที่มีประสิทธิผลไว้ได้ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่าประสิทธิผล คือสิ่งที่เป็นเครื่องตัดสินในขั้นสุดท้ายว่าการบริหารองค์การประสบความสำเร็จเพียงใด และสำหรับนักสังคมศาสตร์แล้วประสิทธิผลมักหมายถึงความถึงคุณภาพของชีวิตการทำงาน

ในขณะที่ด้านภาคเอกชนจะมองประสิทธิผลขององค์กรว่าวัดจากผลกำไร แต่ในการบริหารภาครัฐซึ่งมิได้มีเป้าหมายเพื่อสร้างกำไร แต่เพื่อการให้บริการกับประชาชนเป็นสำคัญดังนั้น ประสิทธิผลขององค์การของรัฐจึงมักต้องคำนึงถึงการบรรลุถึงเป้าหมายที่้องค์การของรัฐนั้นๆ ได้ตั้งไว้ รวมทั้งความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมได้ด้วย หรือเรียกว่าคุณภาพองค์กรของรัฐนั่นเอง ดังนั้นเมื่อพิจารณาถึงการประเมินคุณภาพขององค์การของรัฐ หรืออีกนัยหนึ่งการตัดสินว่าหน่วยงานของรัฐนั้นประสบความสำเร็จในการจัดการงานเพียงใดนั้น ต้องพิจารณา 2 ด้าน (สำนักคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2547 : 4-5) ดังนี้

1. การประเมินประสิทธิผลในแง่ของการบรรลุเป้าหมาย คือ การวัดประสิทธิผลขององค์การการบรรลุถึงเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้ ซึ่งอาจจะพิจารณาจากตัวเลขหรือสถิติ

2. การประเมินประสิทธิผลในแง่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือการประเมินจากความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการจากหน่วยงานของรัฐ ได้แก่ การให้บริการสาธารณะสามารถ



ตอบสนองต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชาชนได้หรือไม่ มีความเสมอภาคในการให้บริการหรือไม่

### การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

สุพรรณิ อินทร์แก้ว ( 2550 : 28) ได้อธิบาย การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของภาครัฐมีองค์ประกอบ 4 ประการ ได้แก่

#### 1. การเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการประชาชนของบุคลากรภาครัฐ ได้แก่

1.1 คิดพิจารณาจริงจังรู้สึกบุคลากรภาครัฐจะต้องใส่ใจใฝ่รู้เพิ่มพูนทักษะอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงที่หลากหลายได้อย่างทันโลก มีความคิดแบบพหุนิยมหรือแบบองค์รวม ที่สามารถผสมผสานความหลากหลายให้ส่งเสริมสนับสนุนซึ่งกันและกันได้ทั้งนี้จะต้องทำงานอย่างมืออาชีพที่จริงจัง รู้สึกในเรื่องที่รับผิดชอบ และรู้จักวางพอนที่นำองค์ความรู้ภายนอกมาพัฒนาองค์ความรู้ภายใน และพัฒนาตนให้มีทักษะหลายด้านที่สามารถปรับตัวรับต่อความเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะสามารถช่วยให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์บุคลากรภาครัฐทุกคนต้องมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย ไม่เกียจคร้าน เฉื่อยชา ต่อปัญหาและวิกฤติการณ์รอบตัว ต้องมีการกล้าตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆ ให้ลุล่วงได้อย่างทันการณ์ และมีประสิทธิภาพคุ้มค่าทรัพยากร การทำงานของเจ้าหน้าที่จะต้องเปลี่ยนให้เป็นการที่ไม่คิดเพียงการปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการเท่านั้น แต่จะต้องพยายามคิดหาหนทางที่จะทำให้งานสำเร็จได้อย่างมีคุณภาพทันการณ์ และเป็นที่พอใจของประชาชนและสังคมโดยรวม

1.3 ทำงานด้วยความโปร่งใส และประชาชนมีส่วนร่วมงานภาครัฐ ถือเป็นงานสาธารณะ จึงต้องมีการประชาสัมพันธ์ผลงานภาครัฐให้ประชาชนได้รับทราบและรู้ความก้าวหน้าในการทำงานอย่างต่อเนื่องและพร้อมให้ประชาชนตรวจสอบ เจ้าหน้าที่รัฐจะต้องเปิดใจให้กว้างพร้อมที่จะรับความคิดเห็นคำวิพากษ์วิจารณ์จากประชาชนและเพื่อนร่วมงาน และนำมาพัฒนางานที่ตนทำอยู่ให้ดีขึ้น

1.4 ทำงานด้วยความรับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ภาครัฐต้องทำงานอย่างมีความรับผิดชอบการแบ่งงานต้องมีความชัดเจนรู้ว่าใครรับผิดชอบเรื่องใด แต่คนที่ต้องทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ หากประชาชนสงสัยในงานเรื่องใดก็สามารถชี้แจงแสดงเหตุผลได้ทันทีต้องอธิบายให้ประชาชนทราบในกรณีที่การทำงานมีอุปสรรคหรือเกิดปัญหาขึ้นสำหรับนักบริหารจะต้องดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาให้อยู่ในระเบียบ วินัย และทำหน้าที่อย่างแข็งขัน

1.5 ทำงานเป็นทีม และเป็นระบบเครือข่ายสังคมยุคใหม่เป็นสังคมเครือข่ายที่ข้อมูลวิ่งผ่านไปมาเป็นเครือข่าย จึงเป็นโอกาสที่องค์กรและบุคคลต่างๆ จะสื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและความรู้ ความคิดกันได้โดยง่าย การเป็นสมาชิกเครือข่ายจึงเป็นประโยชน์การทำงานของทุกคนจึงจะเป็นระบบ



เครือข่าย หมดสมัยเก็บงำไว้เพียงคนเดียว การแลกเปลี่ยนและร่วมใช้ข้อมูลด้วยกันจะเป็นพลังให้องค์กร และบุคคลเจริญก้าวหน้าไม่หยุดยั้ง ข้าราชการยุคใหม่จะต้องใจกว้างรู้จักประสานประโยชน์และสร้างความสัมพันธ์ ซึ่งมีลักษณะเป็นแนวราบได้ การทำงานลักษณะนี้มีประสิทธิภาพสูงและเป็นการใช้ประโยชน์สูงสุด จากพลังความคิด ทริพยากรทั้งในและนอกองค์กร

2. งานบริการเป็นหน้าที่ของข้าราชการ ปัจจัยสำคัญที่สุดที่จะทำให้การปรับปรุงการบริการ ภาครัฐประสบความสำเร็จได้ คือ การมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการและปรารถนาที่จะปรับปรุงบริการภาครัฐ ทั้งนี้เนื่องจากงานบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปเวลา สถานที่ รูปแบบและที่สำคัญ เป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้น จิตสำนึกในการให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญ ในการปรับปรุงบริการภาครัฐ แบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจนเหมาะสมการบริการสะดวกรวดเร็วตรงกับความต้องการและการบริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง เป็นต้น

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย บุคลิก ลักษณะท่าทาง เหมาะสมเจ้าหน้าที่มีกิจกรรมรยาทสุภาพเรียบร้อยพูดจาไพเราะยิ้มแย้มแจ่มใส และมีมนุษยสัมพันธ์ดี และเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นสนใจเอาใจใส่ และบริการด้วยความเต็มใจ

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกหรืออาคารสถานที่ให้บริการ หมายถึง อาคารสถานที่ให้บริการสะดวก เหมาะสม สถานที่ให้บริการสะอาด เรียบร้อย และแสงสว่างเหมาะสมอากาศ มีการถ่ายเทได้สะดวก เป็นต้น

3. การบริการจะเป็นการแสดงถึงคุณภาพของข้าราชการ ภาพสะท้อนที่ประชาชนทั่วไปจะมองข้าราชการขึ้นอยู่กับบริการที่ข้าราชการเป็นผู้ให้บริการที่ไม่ดีแม้ว่าจะเกิดจากการให้บริการของข้าราชการเพียงบางส่วน แต่มีผลส่วนกระทบสำคัญมายังข้าราชการในส่วนรวม ลักษณะการบริหารที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการ มีตัวอย่างให้เห็น เช่น ทำแบบเฉื่อยชาชักช้าแบบเคยชินใช้ความรู้วิธีการเดิม โดยไม่บริการประชาชนไม่รับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน มุ่งเน้นแต่กฎหมาย ระเบียบและระบบงานที่ไม่ทันสมัยและขาดความรู้และทัศนคติที่ถูกต้อง เป็นต้น

4. งานบริการเป็นหัวใจของข้าราชการประชาชนก็คือลูกค้า ภาคเอกชนพยายามทำทุกทางเพื่อเอาใจลูกค้า เปรียบเทียบลูกค้าว่ามีความสำคัญระดับพระเจ้าหรือพระราช เพราะลูกค้าเท่านั้นที่เป็นผู้ทำให้ธุรกิจอยู่ได้เป็นผู้ทำให้กิจการมีรายได้เติบโต และส่งคืน ทำนองเดียวกันงานราชการอยู่ได้ก็ด้วยภาษีของประชาชนหน่วยงานราชการอยู่ได้ก็เพราะประชาชนมารับบริการ หน่วยงานราชการจะขยายและเติบโตได้ก็เพราะประชาชนใช้บริการเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ การให้บริการที่ดีจึงเป็นหัวใจของงานราชการโดยแท้





สรุปได้ว่า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่มีคุณภาพ มีองค์ประกอบ 4 ประการ ได้แก่ การเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการประชาชนของบุคลากรภาครัฐ งานบริการเป็นหน้าที่ของข้าราชการการบริการ เป็นการแสดงถึงคุณภาพของข้าราชการ และงานบริการเป็นหัวใจของข้าราชการ เป็นต้น

### ความหมายการบริการสาธารณะ

เกี่ยวกับความหมายการบริการสาธารณะนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึง ดังต่อไปนี้

เทศก์ดี บุญรัตน์ (2548 : 226 - 227) ให้ความหมาย ของการให้บริการสาธารณะ คือ การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะ เป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อ สนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วนได้แก่ สถานที่และบุคคล ที่ให้บริการ ปัจจัยที่นำหรือทรัพยากร กระบวนการและกิจกรรม ผลผลิตหรือตัวบริการช่องทางการ ให้บริการและผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2550 : 350) กล่าวว่า บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความ อำนาจการ หรือในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของ ประชาชน ทั้งนี้โดยลักษณะเป็นการให้บริการ หรือการดำเนินการอื่นเพื่อสนองความต้องการของ ประชาชน ซึ่งไม่มีลักษณะในการจำกัดอำนาจของประชาชนแต่อย่างใด แต่เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ ประชาชนทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้น โดยไม่ได้มุ่งหวังผลกำไร แต่มุ่งหวังให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับประโยชน์สูงสุดจากบริการสาธารณะ

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่รัฐหรือเอกชนจัดให้ บุคคล หรือกลุ่มบุคคล มีหน้าที่เข้าไปดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยคำนึงถึง ประโยชน์ของประชาชนที่จะได้รับเป็นสำคัญ

### ความสำคัญของการบริการสาธารณะ

เกี่ยวกับความสำคัญของการบริการสาธารณะนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงดังต่อไปนี้

ศิริพงศ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา (2543 : 7) แบ่งความสำคัญของการบริการสาธารณะ ออกเป็น 5 ประการ ดังนี้

1. บริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่อยู่ในด้านความอำนาจการ หรือในความหมายควบคุมของ ฝ่ายปกครองบริการสาธารณะนั้น ไม่ว่าจะประเภทใด จะต้องอยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายปกครอง ในฐานะที่เป็นผู้อำนาจการจัดทำเองหรือในฐานะที่เป็นผู้ควบคุมดูแลให้ผู้อื่นจัดทำเสนอบริการสาธารณะ ส่วนใหญ่ ฝ่ายปกครองเข้าอำนาจการจัดทำเอง เช่น การรักษาความสงบภายในการป้องกันประเทศ การ



คลัง แต่มีกิจการบางอย่างที่ฝ่ายปกครองอาจหมายให้องค์การของรัฐบาลหรือมอบหมายให้เอกชนเป็นผู้รับไปดำเนินการแทนได้ เช่น การให้สัมปทานกิจการสาธารณูปโภคให้เอกชนรับไปทำในกรณีเช่นนี้ ฝ่ายปกครองเป็นแต่เพียงผู้ดูแล ไม่ได้เข้าไปอำนวยความสะดวกจัดทำเอง แต่กิจการเช่นนี้ก็ถือว่าอยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองนั่นเอง

2. บริการสาธารณะต้องมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีการจัดทำบริการสาธารณะย่อมจะต้องมีการดำเนินการแก้ไขเปลี่ยนแปลง ได้เสมอโดยกฎหมาย
4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก
5. เอกชนย่อมมีสิทธิได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

ลักษณะสำคัญของการบริการสาธารณะ กล่าวโดยสรุปได้ว่า คือ เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนโดยในการให้บริการนั้นมีข้อกำหนด ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ควบคุมการดำเนินกิจกรรมนั้นและหากทำนอกเหนือจากกฎหมายกำหนดจะได้รับบทลงโทษ

### การบริการประชาชน

เกี่ยวกับการบริการประชาชนนั้นได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงดังต่อไปนี้

การบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐเป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชนทั้งนี้หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐหรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้ (ปรัชญา เวสารัชช์. 2540 : 6 - 7) โดยทั่วไปการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐเป็นเรื่องที่มีลักษณะดังนี้

1. มีผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้ให้บริการในที่นี้คือเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นข้าราชการและลูกจ้าง รับเงินเดือนประจำโดยปัจจุบันมิได้มีค่าตอบแทนเป็นพิเศษจากการบริการในขณะที่ผู้รับบริการในที่นี้หมายถึงประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ การบริการแต่ละเรื่องนั้นอาจมีกลุ่มประชาชนเฉพาะกลุ่ม เช่น กรณีการรับบริการด้านผ่านพิธีทางศุลกากร ซึ่งมีกลุ่มผู้นำของออกหรือที่เรียกว่า ชิปปิ้งเป็นกลุ่มลูกค้าสำคัญในขณะที่การบริการด้านบัตรประชาชนและทะเบียนราษฎร หรือการเก็บภาษีเงินรายได้ส่วนบุคคลนั้น ผู้รับบริการได้แก่ ประชาชนทั่วไป

2. เป็นเรื่องที่รัฐกำหนดและมีลักษณะผูกขาด บริการใดที่ประชาชนจะได้รับนั้นเป็นเรื่องที่รัฐกำหนด การบริการประชาชนจึงมีลักษณะผูกขาด กล่าวคือ เฉพาะหน่วยงานของรัฐเป็นผู้กำหนดรายละเอียดและเป็นผู้ให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐ ตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ขั้นตอน เงื่อนไขหรือรายละเอียดที่รัฐกำหนด ทั้งนี้ประชาชนจะต้องไปรับบริการ ณ จุดซึ่งหน่วยงานของรัฐกำหนดเท่านั้นเช่นหากอยู่ในเขตขนส่งทางบกใดก็ต้องไปรับบริการ ณ จุดนั้นจะไปรับบริการที่หน่วยอื่นไม่ได้



3. มีการกำหนดระยะเวลาและบทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขบริการที่รัฐกำหนดนั้นมักมี ระยะเวลาเกี่ยวข้องด้วย นอกจากนี้ประชาชนไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่รัฐกำหนด ก็อาจมีบทลงโทษเช่น ปรับ เพิกถอนใบอนุญาต หรืออาจถูกฟ้องร้องดำเนินคดี เป็นต้น

4. มีกฎระเบียบในการรองรับบริการของรัฐก็เช่นเดียวกับการดำเนินการอื่นๆ ของรัฐ คือ เป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย ซึ่งอาจเป็นพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวงระเบียบ หรือคำสั่ง รวมทั้งมีการกำหนดขั้นตอนเงื่อนไขต่างๆ ไว้ค่อนข้างรัดกุม จนเป็นกรอบกำหนดการบริการซึ่ง ขณะเดียวกันก็เป็นข้อจำกัดของการบริการด้วยเช่นกัน

จากการศึกษาการบริการประชาชนสรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนจากหน่วยงานของรัฐส่วนใหญ่แล้วผู้ให้บริการคือเจ้าหน้าที่ของรัฐ การบริการมีลักษณะผูกขาดคือรัฐเป็นผู้กำหนดเงื่อนไขในการ ให้บริการ มีกำหนดระยะเวลาและบทลงโทษหากไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขการบริการ ซึ่งเงื่อนไขในการบริการ ต้องเป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย

## 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นลักษณะนามธรรมไม่สามารถที่จะมองเห็นเป็นรูปร่างได้ แต่สามารถสังเกตได้ จากการแสดงออก “พึง” เป็นคำช่วยกิริยา หมายถึง “ควร” เช่น พึงใจ หมายถึงความว่า เหมาะใจ พอใจ เป็นความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย และความต้องการ ความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลที่มีความหมายกว้าง ความพึงพอใจ โดยทั่วไปตรงกับคำ ภาษาอังกฤษ “Satisfaction” ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ ไว้หลายลักษณะ โดยสังเขป ดังนี้

อภิรักษ์ จันทะนี (2547 : 34) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า หมายถึง ความพึงพอใจที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้สินค้าหรือบริการที่มุ่งหมายหรือตั้งใจไว้ ถ้าเมื่อได้รับสินค้าหรือบริการ แล้วจะเกิดความพึงพอใจ ยิ่งได้รับสินค้าหรือบริการที่ดีขึ้นก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น แต่ถ้าได้รับสินค้าหรือบริการต่ำกว่าที่ตั้งใจไว้ ก็จะทำให้ความพึงพอใจลดลงไปด้วย เป็นต้น

อนุก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ (2548 : 172 - 173) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไป ได้ตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการ



กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งที่เราจะ เป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้และเป็น ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้นสามารถตอบสนอง ความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็น ความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึก ทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึง พพอใจ

จากความหมายของความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือมีทัศนคติในทางที่ดีของบุคคล ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ อย่างเสมอภาค รวดเร็ว ทันต่อความต้องการ และให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีวัสดุอุปกรณ์อย่างเพียงพอ ต่อการใช้งาน ผู้ใช้บริการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการ

### แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ได้มีผู้ให้แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959 : 113-115 ได้ทำการศึกษาพบว่าทฤษฎีที่เป็นมูลเหตุทำให้เกิด ความพึงพอใจ เรียกว่า The Motivation – Hygiene Theory ทฤษฎีนี้ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่ ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน 2 องค์ประกอบ คือ

1. องค์ประกอบจูงใจ (Motivation Factor หมายถึง องค์ประกอบที่เกี่ยวกับตัวงานและ ความสำเร็จของงาน
2. องค์ประกอบค้ำจุน (Hygiene Factor หมายถึง องค์ประกอบที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมใน การทำงาน

สกอตต์ (Scott, 1970 : 124 เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจให้เกิดความพึงพอใจต่อการ ทำงานที่จะให้ผลเชิงปฏิบัติ มีลักษณะดังนี้

1. งานและความปรารถนาส่วนตัวควรมีความสัมพันธ์กัน
2. งานต้องมีการวางแผนและวัดความสำเร็จได้
3. เพื่อให้ได้ผลในการสร้างสิ่งจูงใจภายในเป้าหมายของงาน จะต้องมึลักษณะดังนี้
  - 3.1 คนทำงานมีส่วนในการตั้งเป้าหมาย
  - 3.2 ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลสำเร็จในการทำงานโดยตรง
  - 3.3 งานนั้นสามารถทำให้สำเร็จได้



มาสโลว์ (Maslow. 1970 : 69-80 ได้เสนอทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ (Need-Hierarchy Theory โดยตั้งอยู่บนสมมุติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ดังนี้

1. ลักษณะความต้องการของมนุษย์ ได้แก่

- 1.1 ความต้องการของมนุษย์เป็นไปตามลำดับขั้น โดยเริ่มจากระดับความต้องการ ขั้นต่ำไปสู่ความต้องการขั้นสูง
- 1.2 มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ เมื่อมีความต้องการอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะมีความต้องการสิ่งใหม่เข้ามาทดแทน
- 1.3 เมื่อความต้องการระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่จูงใจให้เกิดพฤติกรรมต่อสิ่งนั้น แต่จะมีความต้องการในระดับสูงเข้ามาแทน เป็นแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมนั้น
- 1.4 ความต้องการที่เกิดขึ้นอาศัยซึ่งกันและกัน มีลักษณะควบคู่กันเมื่อความต้องการอย่างหนึ่งยังไม่หมดสิ้นไป ก็จะมีความต้องการอย่างหนึ่งเกิดขึ้นมา

2. ลำดับความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of need มี 5 ระดับ ดังนี้

- 2.1 ความต้องการทางกาย (The Physiological Needs เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่มยารักษาโรคที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศ
- 2.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs เป็นความรู้สึกที่ ต้องการความมั่นคง ปลอดภัยในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งรวมถึงความเจริญก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ
- 2.3 ความต้องการทางสังคม (Social or Belonging Needs ได้แก่ ความต้องการจะเข้าร่วม และได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อน
- 2.4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง หรือมีชื่อเสียง (The Esteem Needs เป็นความต้องการระดับสูง ได้แก่ ความต้องการอยากเด่นในสังคม รวมถึงความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ ความเป็นอิสระและเสรีภาพ และการเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย
- 2.5 ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization เป็น ความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ ส่วนมากจะเป็นเรื่องการอยากจะเป็น อยากจะได้ตามความคิดของตนเอง แต่ไม่สามารถเสาะแสวงหาได้

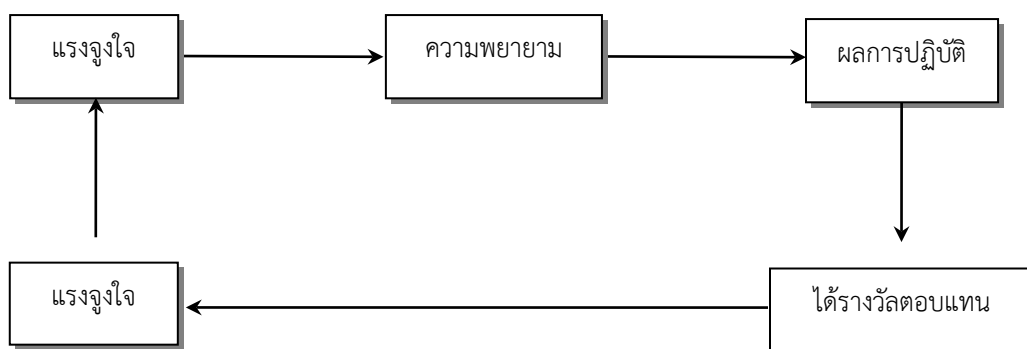
จากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ ที่กล่าวมาข้างต้นว่า ความต้องการหรือความพึงพอใจของมนุษย์เป็นไปตามลำดับขั้นจากขั้นต่ำไปสู่ความต้องการขั้นสูง



### กระบวนการเกิดความพึงพอใจ

จากแนวคิดของ กอทเลอร์ (Kotler. 2003 : 69)กล่าวไว้ว่า กระบวนการเกิดความพึงพอใจ เริ่มต้นจากผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจมากจะมีความพยายามในการปฏิบัติงานทำให้ปฏิบัติงานได้มาก โดยจะนำมาซึ่งการได้รับรางวัลมากขึ้นและจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นดังแสดงในภาพที่ 2.1

ภาพที่ 2.1 กระบวนการเกิดความพึงพอใจ



ที่มา: กอทเลอร์ (Kotler.2003 : 69)

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน นั่นคือ ผลการปฏิบัติงาน จะนำไปสู่ผลตอบแทนหรือรางวัลที่ได้รับ โดยผลตอบแทนจะไม่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความพึงพอใจ แต่จะผ่านการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทน

### การวัดความพึงพอใจต่อการบริการ

เนื่องจากความพึงพอใจ เป็นทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การจะวัดว่าบุคคลมีความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างเครื่องมือที่ช่วย ในการวัดทัศนคตินั้น ซึ่งนักวิชาการหลายคนได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจไว้สรุปได้ดังนี้

ถวิล ชาราโรจน์ (2536 : 77-86 ได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจไว้ว่าในการวัดความรู้สึกหรือการวัดทัศนคตินั้นจะวัดออกมาในลักษณะของทิศทาง (Direction ซึ่งมีอยู่ 2 ทิศทาง คือ ทางบวกหรือทางลบ ทางบวก หมายถึง การประเมินค่าความรู้สึกไปในทางที่ดี ชอบ หรือพอใจ ส่วนทางลบ จะเป็นการประเมินค่าความรู้สึกไปในทางที่ไม่ดี ไม่ชอบ หรือ ไม่พอใจ และการวัด ในลักษณะปริมาณ (Magnitude ซึ่งเป็นความเข้มข้น ความรุนแรง หรือระดับทัศนคติไปในทิศทางที่พึงประสงค์ หรือไม่พึง



ประสงค์นั่นเอง ซึ่งวิธีการนั้นมีอยู่หลายวิธี เช่น วิธีการสังเกตวิธีการสัมภาษณ์ วิธีการใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. วิธีการสังเกตเป็นวิธีการใช้ตรวจสอบบุคคลอื่น โดยการเฝ้ามองและจดบันทึกอย่างมีแบบแผน วิธีนี้เป็นวิธีการศึกษาที่เก่าแก่ และยังเป็นที่ยอมรับใช้อย่างแพร่หลายจนถึงปัจจุบันแต่ก็เหมาะสมกับการศึกษาเป็นรายกรณีเท่านั้น

2. วิธีการสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยจะต้องออกไปสอบถามโดยการพูดคุยกับบุคคลนั้นๆ โดยมีการเตรียมแผนงานไว้ล่วงหน้า เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด

3. วิธีการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) วิธีการนี้จะเป็นการใช้แบบสอบถามที่มีข้อความอธิบายไว้อย่างเรียบร้อย เพื่อให้ผู้ตอบทุกคนตอบมาเป็นแบบแผนเดียวกัน มักใช้ในกรณีที่ต้องการข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนมากๆ วิธีนี้นับเป็นวิธีที่นิยมใช้กันมากที่สุดในการวัดทัศนคติ รูปแบบของแบบสอบถามจะใช้มาตราวัดทัศนคติ ซึ่งที่นิยมใช้ในปัจจุบันวิธีหนึ่ง คือ มาตรฐานแบบ ลิเคิร์ท (Likert Scales) ประกอบด้วยข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่ง แล้วมีคำตอบที่แสดงถึงระดับความรู้สึก 5 คำตอบ เช่น มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ศักดิ์ชัย ศิริปรีชากุล (2545 : 23) กล่าวถึงความพึงพอใจต่อบริการ จะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้รับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3. การสังเกต โดยการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะมารับบริการ และหลังรับบริการ เช่น กิริยาท่าทาง สีหน้า เป็นต้น โดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนแน่นอน จึงจะสามารถประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง

การวัดความพึงพอใจในบริการ มิลเล็ต (Millet อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2554 : 17) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยวัดจากการให้บริการอย่างเท่าเทียม คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาค และเสมอหน้า ไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นใคร การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากรวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ



## 2.5 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ

ศักดิ์ชัย ศิริปรีชากุล (2545 : 18 ได้เสนอแนวคิดที่ว่า ปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องและเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พอใจในการรับบริการ ประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการดังนี้

1. ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและโครงข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่างๆ
2. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนต่างๆ ของบริการที่ต่อเนื่องกัน ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงขั้นสุดท้ายของงาน
3. ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมต่างๆ โดยความพึงพอใจที่เกิดจากตัวแปรทั้ง 3 ตัวนี้ มีปฏิสัมพันธ์ในเชิงภาพรวมและก่อเป็นรูปความรู้สึกละเอียดออกมา

ชานานูช วิชิตะกุล (2546 : 20 – 21) ได้เสนอแนวคิดที่ว่า ปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกก็ดกัน ในการบริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริหารจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่า ไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน





## 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เวชพล อ่อนละมัย และคณะ (2553) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบากเรือ อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ปี 2553 ผลการวิจัยพบว่า ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ อันดับหนึ่ง พบว่าการบริการของรถกู้ภัย โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ รวมทั้งหมด 3.96 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ อันดับสอง พบว่า แต่งกายสุภาพเรียบร้อย โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ รวมทั้งหมด 3.79 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ อันดับสาม พบว่า ส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญรวมทั้งหมด 3.61 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ อันดับสี่ พบว่าส่งเสริมการพัฒนาเด็กและเยาวชนโดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญรวมทั้งหมด 3.49 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ อันดับห้า พบว่าการรักษาความสงบในชุมชน โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญรวมทั้งหมด 3.49 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ อันดับหก พบว่า การบำรุงรักษาไฟฟ้าแสงสว่าง โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญรวมทั้งหมด 3.49 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ อันดับเจ็ด พบว่า พุดจาไฟเพราะ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญรวมทั้งหมด 3.45 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ อันดับแปด พบว่าส่งเสริมกิจกรรมทางด้านกีฬา โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญรวมทั้งหมด 3.22 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ อันดับเก้า พบว่าให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ รวมทั้งหมด 3.17 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ อันดับสิบ ประชาสัมพันธ์โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญรวมทั้งหมด 2.81 จากการศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้ การบริหารนี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลบากเรือ ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบากเรือ ต้องใช้การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน ดังนั้นประเด็นที่ควรปรับปรุงและพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบากเรือ ให้ดียิ่งขึ้นจึงควรมุ่งไปในประเด็นที่มีค่าคะแนนผลการประเมินน้อยกว่าด้านอื่น

สุกัญญา มีแก้ว (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอน้ำขุ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอน้ำขุ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอน้ำขุ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20 - 30 ปี สมรสแล้ว ระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน ใช้บริการด้านสำนักงานสาธารณสุข และตำบลที่ใช้บริการคือ ตำบลประสงค์ ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอน้ำขุ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/ สถานที่ ด้านพนักงาน



ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการใช้บริการ ต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

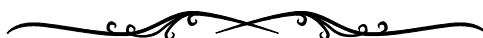
ปริมปภา วงศ์คำตา (2555 : บทคัดย่อ) คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอตาลสุม จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน 2) กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ในภาพรวม ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นมืออาชีพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในด้านการติดต่อสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ไม่แตกต่างกัน 3) กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน 4) กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน 5) กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ด้านการติดต่อสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนภาพรวมและด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ผุสดี แสนเสนาะ. (2556). ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีในองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ซึ่งจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือประชาชนผู้เสียภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 282 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .91 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย4ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบค่าที (T – Test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) โดยผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน โดยรวมอยู่ในระดับสูง เรียงลำดับค่าสูงสุดไปหาค่าต่ำสุด ดังนี้ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) การเปรียบเทียบ



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน ในด้านขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการ



## วิธีดำเนินการ

การสำรวจในครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา รวมทั้งสำรวจสภาพปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้รับบริการใน 5 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งมีวิธีการศึกษา ดังนี้

### 3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้มารับบริการที่ได้รับแบบสอบถามที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา

### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายสำหรับรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 10,071 คน จาก 15 หมู่บ้าน ซึ่งประกอบด้วย หมู่ 1 บ้านหนองไผ่ หมู่ 9 บ้านซบซุมพล หมู่ 2 บ้านโนนกรด หมู่ 10 บ้านหนองห่าน หมู่ 3 บ้านหนองหญ้าขาว หมู่ 11 บ้านหนองไผ่พัฒนา หมู่ 4 บ้านวะยาว หมู่ 12 บ้านทรัพย์สมบูรณ์ หมู่ 5 บ้านลำบ้านใหม่ หมู่ 13 บ้านคลองดินดำ หมู่ 6 บ้านมอดินแดง หมู่ 14 บ้านคลองยางพัฒนา หมู่ 7 บ้านโคกรวก หมู่ 15 บ้านโนนสระ และหมู่ 8 บ้านดงลำไย

### 3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

เนื่องจากประชากรที่ศึกษามีจำนวนมาก ดังนั้น คณะผู้สำรวจจึงใช้วิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane.1973 : 125โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนร้อยละ 0.05 ตามสูตร



สูตร

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่างหรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง  
N = จำนวนประชากรหรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด  
e = ค่าความคลาดเคลื่อน (sampling error)

แทนค่าในสูตร

$$\frac{10,071}{1 + 10,071(0.05)^2}$$

$$= \frac{10,071}{26.18}$$

$$= 384.682 \cong 384$$

อย่างไรก็ตามเพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาสามารถใช้อธิบายกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากตัวอย่าง จึงจำเป็นที่จะต้องมีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็นเพื่อจะได้เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วทั้งเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนหนองหญ้าขาว และไม่ให้มีการกระจุกตัวอยู่ในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งมากเกินไป

### 3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่างๆ โดยในแต่ละหมู่บ้านจะสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างครอบคลุมทุกหมู่บ้าน รวมเป็น 384 คน ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้าน

| ลำดับ | หมู่บ้าน               | ประชากร (คน) | สัดส่วน | กลุ่มตัวอย่าง (คน) |
|-------|------------------------|--------------|---------|--------------------|
| 1     | หมู่ 1 บ้านหนองไผ่     | 783          | 7.77    | 30                 |
| 2     | หมู่ 2 บ้านโนนกราด     | 934          | 9.27    | 36                 |
| 3     | หมู่ 3 บ้านหนองหญ้าขาว | 887          | 8.81    | 34                 |
| 4     | หมู่ 4 บ้านวะยาว       | 806          | 8.00    | 31                 |
| 5     | หมู่ 5 บ้านลำบ้านใหม่  | 752          | 7.47    | 29                 |



| ลำดับ | หมู่บ้าน                  | ประชากร (คน) | สัดส่วน | กลุ่มตัวอย่าง (คน) |
|-------|---------------------------|--------------|---------|--------------------|
| 6     | หมู่ 6 บ้านมอดินแดง       | 611          | 6.07    | 23                 |
| 7     | หมู่ 7 บ้านโคกรวก         | 455          | 4.52    | 17                 |
| 8     | หมู่ 8 บ้านดงลำไย         | 260          | 2.58    | 10                 |
| 9     | หมู่ 9 บ้านซับชุมพล       | 733          | 7.28    | 28                 |
| 10    | หมู่ 10 บ้านหนองห่าน      | 925          | 9.18    | 35                 |
| 11    | หมู่ 11 บ้านหนองไผ่พัฒนา  | 642          | 6.37    | 24                 |
| 12    | หมู่ 12 บ้านทรัพย์สมบูรณ์ | 445          | 4.42    | 17                 |
| 13    | หมู่ 13 บ้านคลองดินดำ     | 340          | 3.38    | 13                 |
| 14    | หมู่ 14 บ้านคลองยางพัฒนา  | 792          | 7.86    | 30                 |
| 15    | หมู่ 15 บ้านโนนสระสามัคคี | 706          | 7.01    | 27                 |
| รวม   |                           | 10,071       | 100.00  | 384                |

หลังจากทำการกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละเขตพื้นที่ได้แล้ว ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จะสุ่มประชากรในแต่ละเขตพื้นที่โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ทั้งนี้เพราะ ประชากรมีจำนวนมากและมีเขตพื้นที่กว้าง

### 3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

#### 3.5.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

(1) การสร้างเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมครั้งนี้ คณะผู้สำรวจใช้แบบสอบถามแบบปลายเปิดและปลายปิด โดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิดและปลายปิด

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามส่วนงานต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นที่ประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุง เป็นคำถามปลายเปิด จำแนกตามหน่วยงานต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา



### ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด

#### (2) การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือจะใช้วิธีหาความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้าง โดยเสนอต่อที่ปรึกษาโครงการและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมถูกต้องด้านภาษา เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

#### 3.5.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

(1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามโดยการใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น จำนวนทั้งสิ้น 384 คน เพื่อให้ผลการศึกษามีความเที่ยงตรงในการสรุปผล ทีมผู้สำรวจจะเดินแจกแบบสอบถามและรอเก็บคืน ถ้าผู้ตอบไม่เข้าใจหรืออ่านหนังสือไม่ออก หรืออ่านลำบาก ผู้สำรวจก็จะอ่านให้ฟัง และกากบาทเครื่องหมายในแบบสอบถาม ผู้สำรวจจะเก็บข้อมูลโดยการเข้าพบตามบ้าน หรือที่สาธารณะจนได้ตัวอย่างครบตามกลุ่มตัวอย่าง

(2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสาร ข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมา และองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา

#### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ในการดำเนินการดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม จากนั้นจึงวิเคราะห์หาค่าสถิติพื้นฐาน โดยการคำนวณหาอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล และนำเสนอในรูปตาราง พร้อมกับการพรรณนาประกอบเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองหญ้าขาว แล้วแปลความหมายโดยใช้เกณฑ์ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543: 100-103)

|                       |                           |
|-----------------------|---------------------------|
| ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 | แปลความหมายว่า มากที่สุด  |
| ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 | แปลความหมายว่า มาก        |
| ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 | แปลความหมายว่า ปานกลาง    |
| ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 | แปลความหมายว่า น้อย       |
| ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 | แปลความหมายว่า น้อยที่สุด |



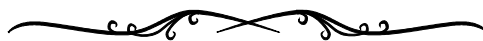


2. การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว นั้น คณะผู้สำรวจได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละ โดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในแต่ละด้านและนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ตารางที่ 3.2 แสดงการจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ

| คะแนนเฉลี่ย  | ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) | คะแนน |
|--------------|---------------------------|-------|
| มากกว่า 4.75 | มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป   | 10    |
| ไม่เกิน 4.75 | ไม่เกินร้อยละ 95          | 9     |
| ไม่เกิน 4.50 | ไม่เกินร้อยละ 90          | 8     |
| ไม่เกิน 4.25 | ไม่เกินร้อยละ 85          | 7     |
| ไม่เกิน 4.00 | ไม่เกินร้อยละ 80          | 6     |
| ไม่เกิน 3.75 | ไม่เกินร้อยละ 75          | 5     |
| ไม่เกิน 3.50 | ไม่เกินร้อยละ 70          | 4     |
| ไม่เกิน 3.25 | ไม่เกินร้อยละ 65          | 3     |
| ไม่เกิน 3.00 | ไม่เกินร้อยละ 60          | 2     |
| ไม่เกิน 2.75 | ไม่เกินร้อยละ 55          | 1     |
| ต่ำกว่า 2.50 | น้อยกว่าร้อยละ 50         | 0     |

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในรูปแบบเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง



# บทที่ 4

## ผลการศึกษา



## ผลการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา โดยสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$  แทน คะแนนเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ซึ่งผลการศึกษานี้ คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการวิเคราะห์ตามขั้นตอนต่างๆ โดยรายงานผลการศึกษาเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมาของกลุ่มตัวอย่างประชาชน
- 4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา
- 4.4 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา
- 4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

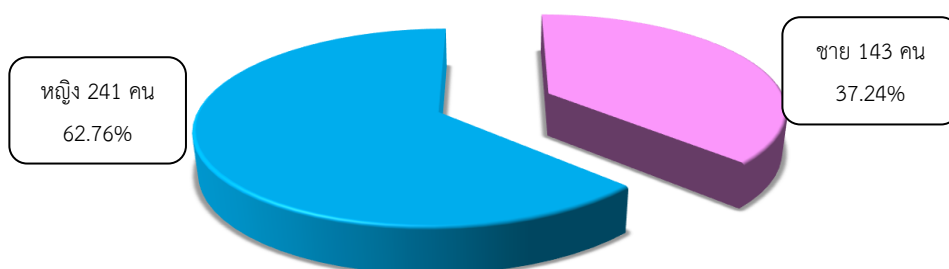




#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

##### 4.1.1 เพศ

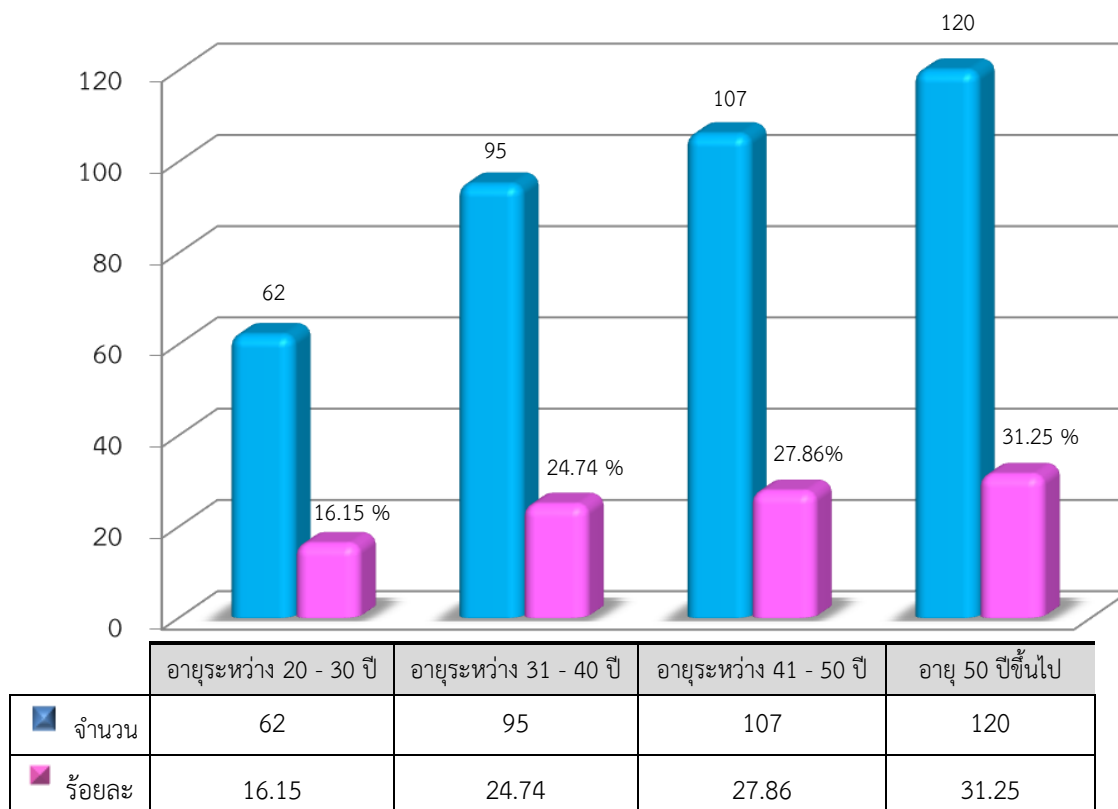
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 384 คน พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 62.76 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 37.24 รายละเอียดแสดงดังแผนภาพ



แผนภาพที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

##### 4.1.2 ระดับอายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 384 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 31.25 มีอายุ 50 ปีขึ้นไป รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.86 มีอายุระหว่าง 31-40 ปีคิดเป็นร้อยละ 24.74 และร้อยละ 16.15 มีอายุอยู่ระหว่าง 20-30 ปี รายละเอียดแสดงดังแผนภูมิ

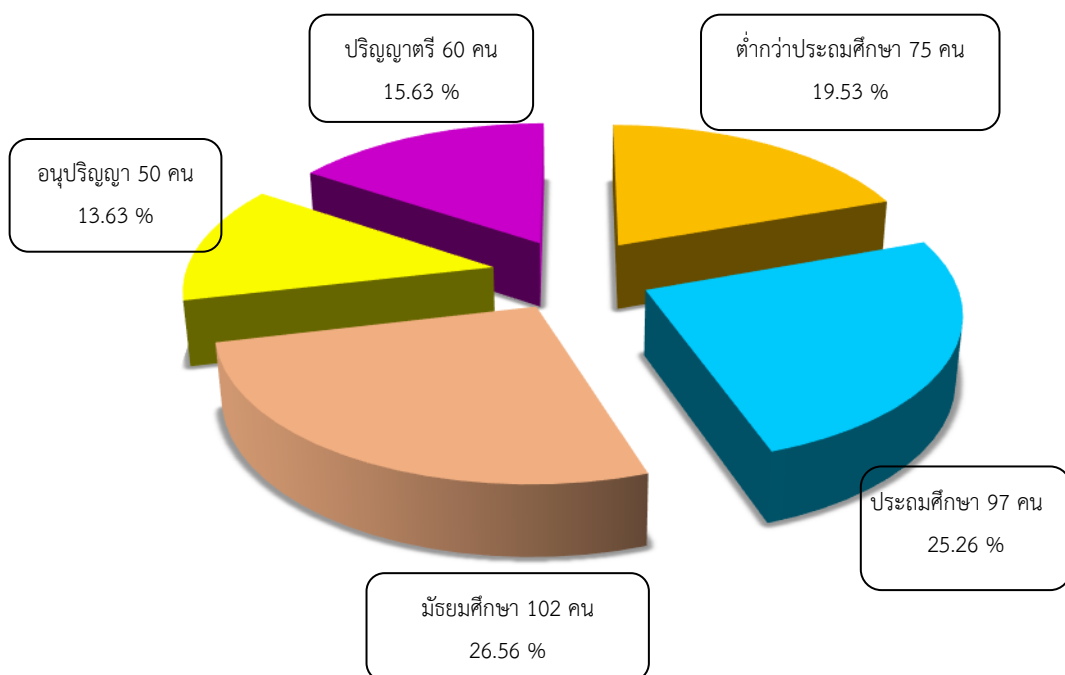


แผนภูมิที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ



#### 4.1.3 ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 384 คน ส่วนใหญ่ร้อยละ 26.56 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา รองลงมาสำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 25.26 สำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 19.53 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 15.63 และสำเร็จการศึกษาในระดับอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 13.63 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังแผนภาพ



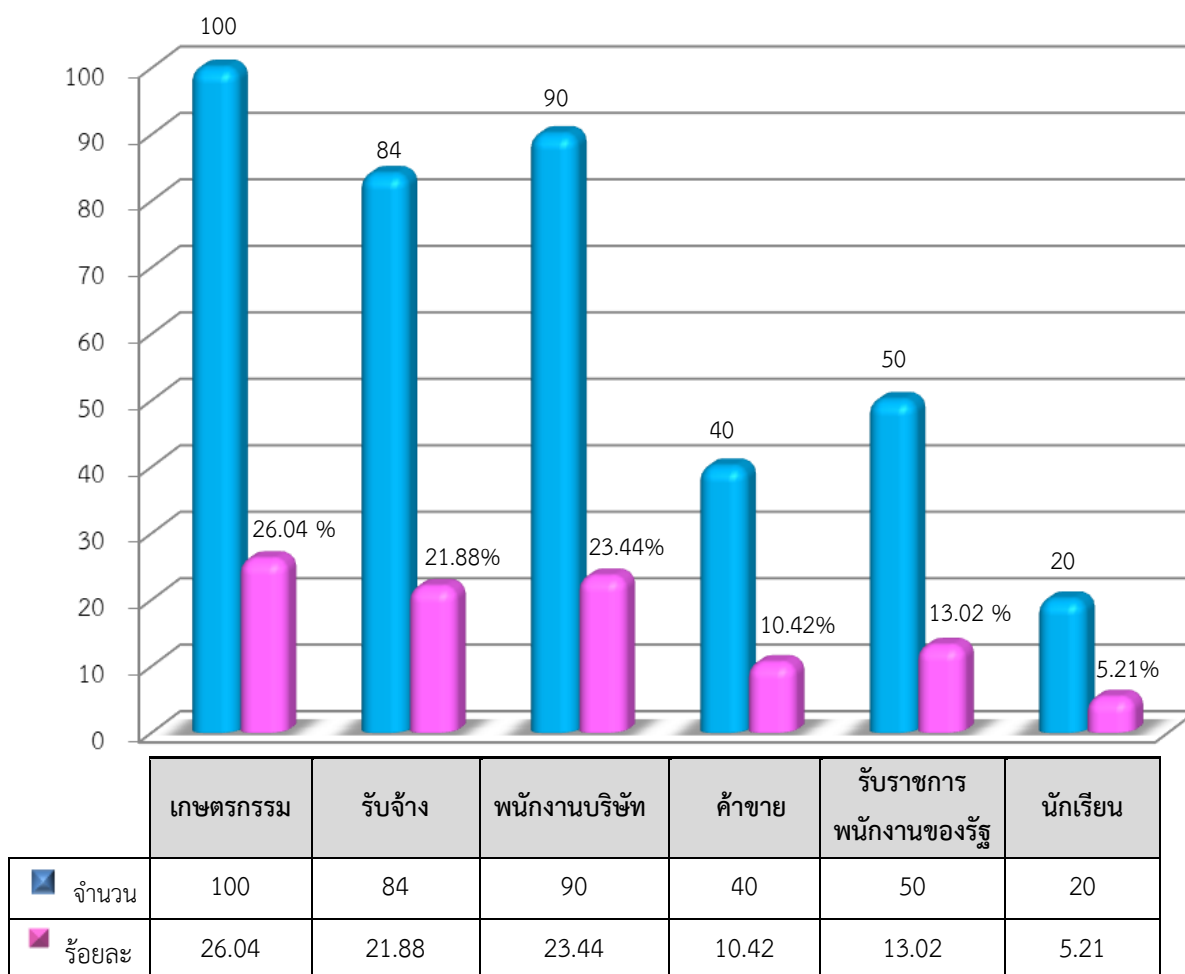
แผนภาพที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา





#### 4.1.4 อาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 384 คน พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 26.04 ประกอบอาชีพเกษตรกร รองลงมาประกอบอาชีพพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 23.44 ประกอบอาชีพพนักงานรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 21.88 ประกอบอาชีพรับราชการพนักงานของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 13.02 ประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 10.42 และร้อยละ 5.21 เป็นนักเรียน ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังแผนภูมิ

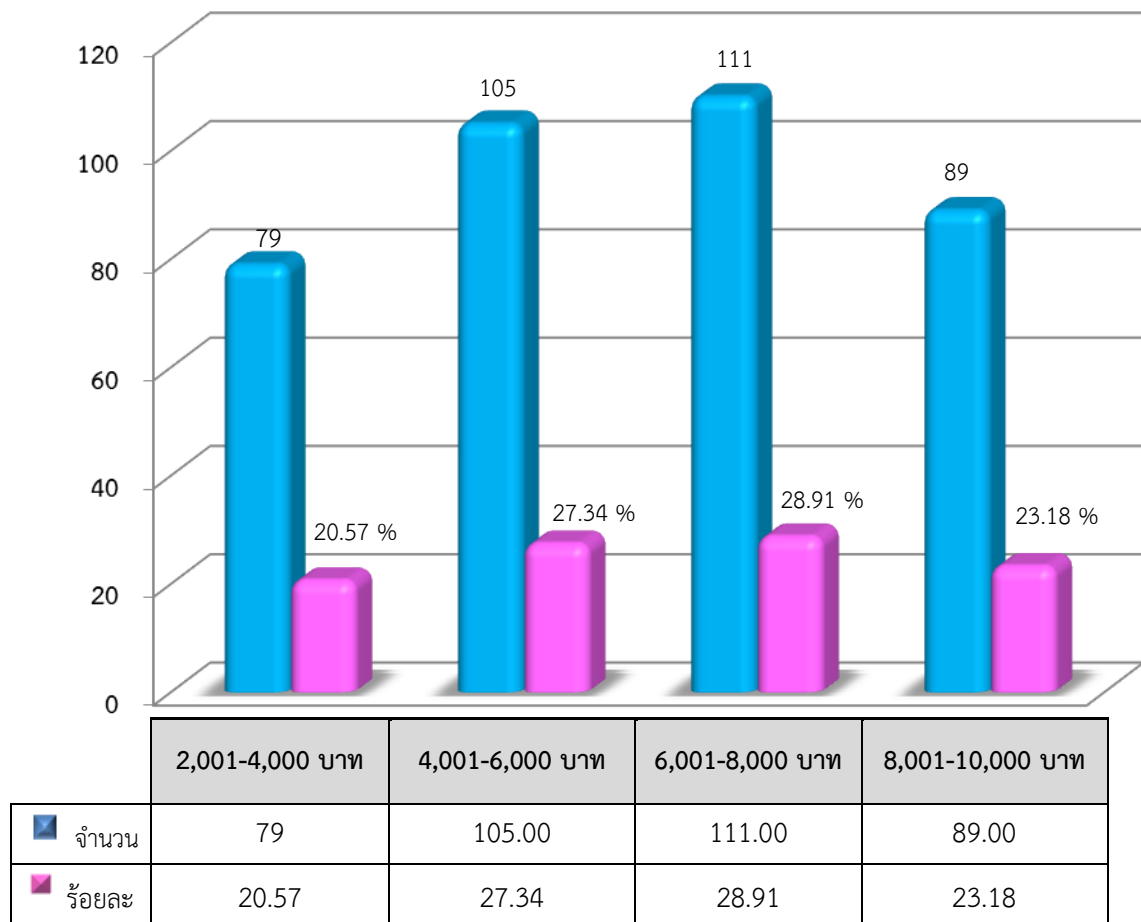


แผนภูมิที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ



#### 4.1.5 ระดับรายได้

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 384 คน พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 28.91 มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001- 8,000 บาท รองลงมา มีรายได้อยู่ระหว่าง 4,001-6,000 บาท คิดเป็น ร้อยละ 27.34 มีรายได้อยู่ระหว่าง 8,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.18 และร้อยละ 20.57 มีรายได้อยู่ระหว่าง 2,001-4,000 บาท รายละเอียดแสดงดังแผนภูมิ



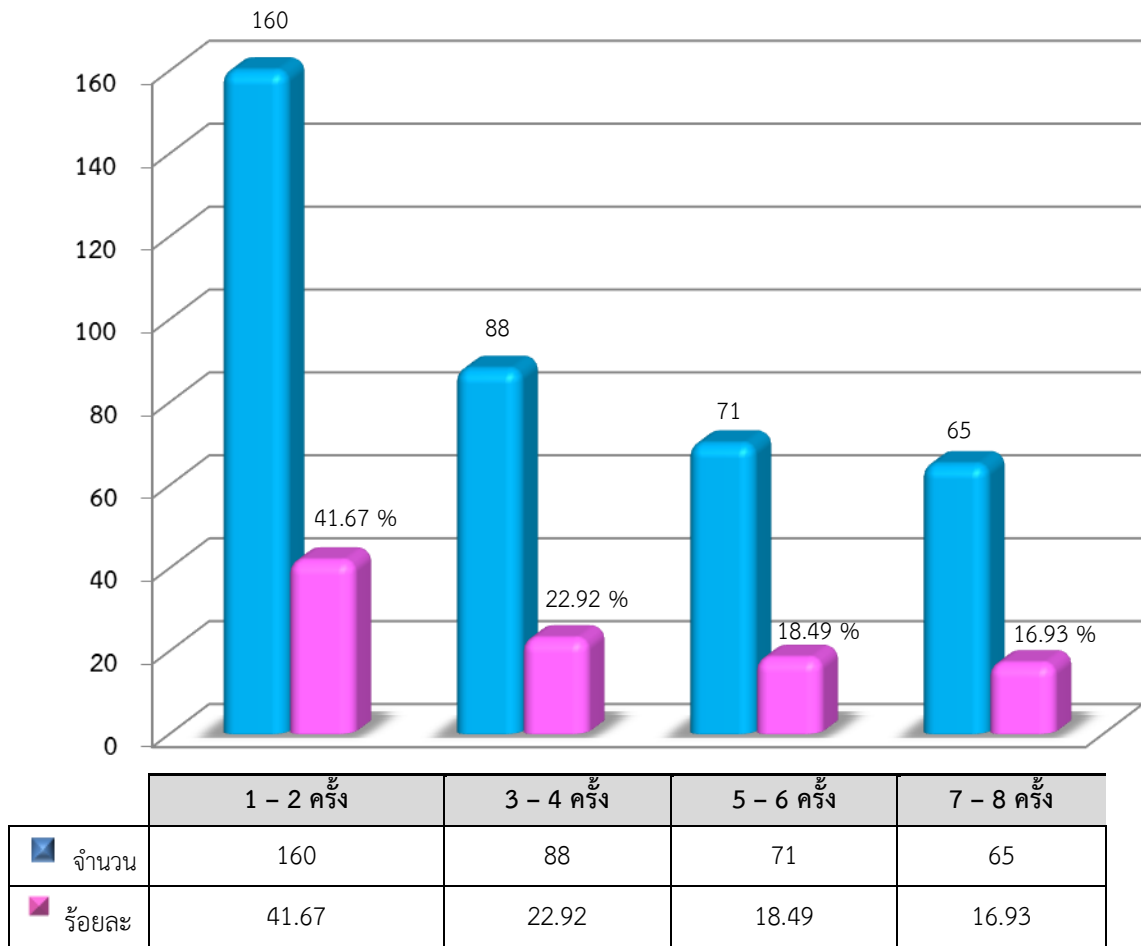
แผนภูมิที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้



## 4.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาวของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

### 4.2.1 จำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 384 คน พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 41.67 มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว 1-2 ครั้งใน 1 รอบปี รองลงมาเคยมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว 3-4 ครั้งใน 1 รอบปี คิดเป็นร้อยละ 22.92 เคยมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว 5-6 ครั้งใน 1 รอบปี คิดเป็นร้อยละ 18.49 และร้อยละ 16.93 เคยมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว 7-8 ครั้งใน 1 รอบปี รายละเอียดแสดงดังแผนภูมิ



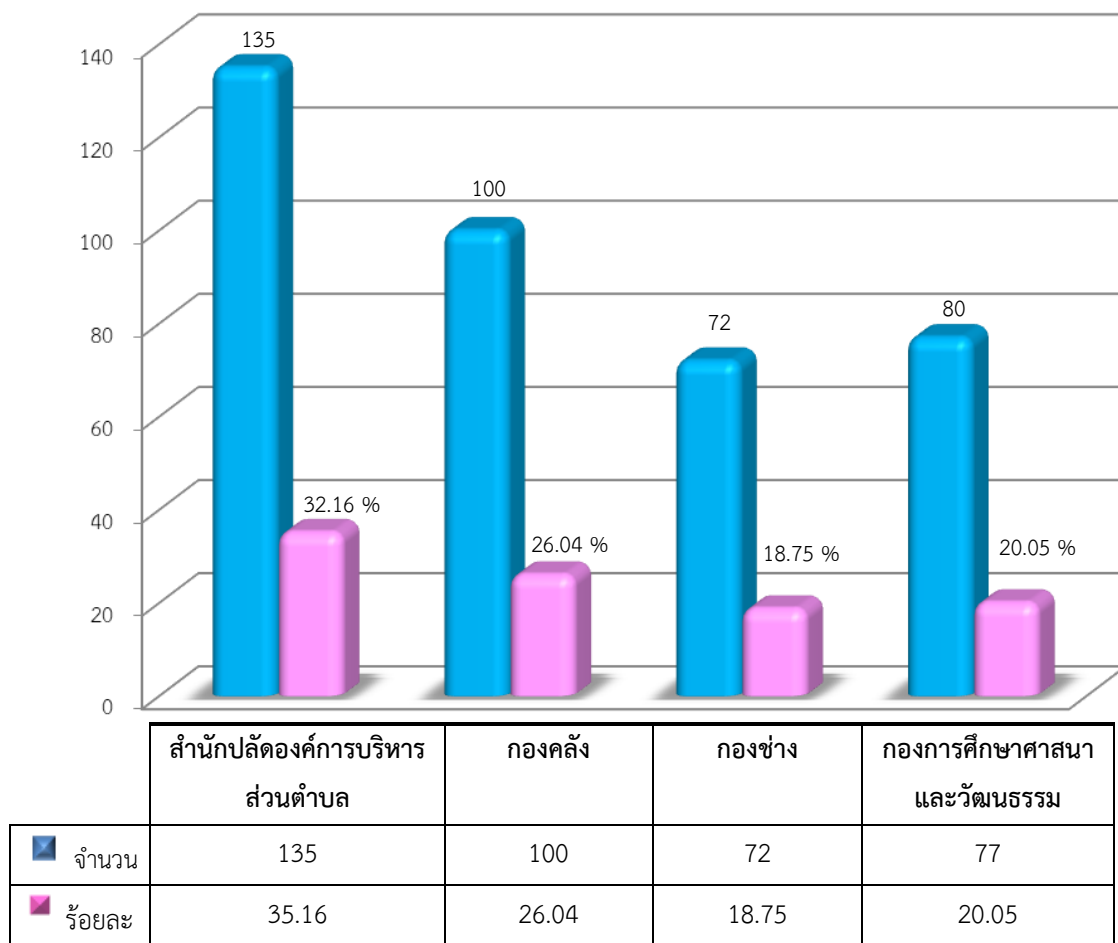
แผนภูมิที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้ง  
ที่มาติดต่อขอรับบริการ





#### 4.2.2 ส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 384 คน พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 32.16 มาติดต่อขอรับบริการสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รองลงมาได้เข้ามาติดต่อขอรับบริการกองคลัง คิดเป็นร้อยละ 26.04 มาติดต่อขอรับบริการกองการศึกษาฯ และวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 20.05 และมาติดต่อขอรับบริการกองช่าง คิดเป็นร้อยละ 18.75 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังแผนภูมิ



แผนภูมิที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่มาติดต่อขอรับบริการ



#### 4.2.3 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 384 คน พบว่า ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารจากการบอกเล่าจากผู้นำชุมชน รองลงมารับทราบข้อมูลข่าวสารจากการติดประกาศต่างๆ และเสียงตามสาย ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตาราง

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว

| ช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสาร | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------|-------|--------|
| ติดประกาศต่างๆ                 | 120   | 28.64  |
| การบอกเล่าจากผู้นำชุมชน        | 189   | 45.11  |
| เสียงตามสาย                    | 110   | 26.25  |
| รวม                            | 419   | 100.00 |

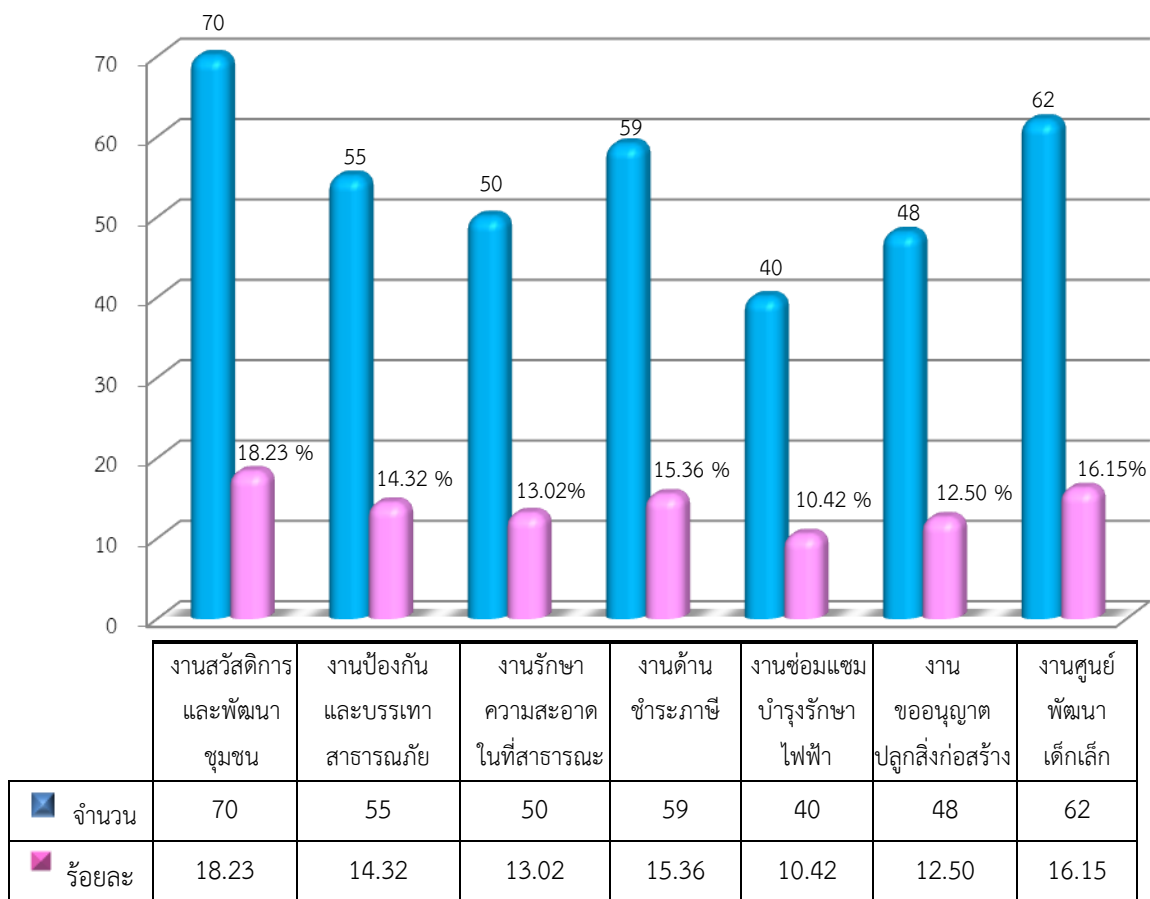
หมายเหตุ : ผู้ตอบสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ





#### 4.2.4 งานที่ได้ดำเนินการและได้รับการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงาน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาวที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานที่ได้ดำเนินการและได้รับการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 18.23 มาติดต่อขอรับบริการงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน รองลงมาเข้ามาติดต่อขอรับบริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก คิดเป็นร้อยละ 16.15 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านชำระภาษี คิดเป็นร้อยละ 15.36 มาติดต่อขอรับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 14.32 มาติดต่อขอรับบริการงานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 13.02 มาติดต่อขอรับบริการงานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 12.50 และมาติดต่อขอรับบริการงานซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 10.42 รายละเอียดแสดงดังแผนภูมิ



แผนภูมิที่ 4.6 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนที่มาติดต่อขอรับบริการงานที่ได้ดำเนินการและได้รับการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว



#### 4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว

##### 4.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ภาพรวมและรายด้าน

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ               | $\bar{X}$   | S.D.        | ร้อยละ       | การแปลผล         |
|----------------------------------|-------------|-------------|--------------|------------------|
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.82        | 0.61        | 96.47        | มากที่สุด        |
| ด้านช่องทางการให้บริการ          | 4.82        | 0.65        | 96.35        | มากที่สุด        |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ      | 4.83        | 0.66        | 96.54        | มากที่สุด        |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก           | 4.82        | 0.60        | 96.41        | มากที่สุด        |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ           | 4.82        | 0.62        | 96.30        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                    | <b>4.82</b> | <b>0.63</b> | <b>96.41</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.54 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.47 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.41 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.35 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.30 ตามลำดับ





### 4.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามส่วนงาน

#### 4.3.2.1 สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จำแนกเป็นรายด้าน และภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ               | $\bar{X}$   | S.D.        | ร้อยละ       | การแปลผล         |
|----------------------------------|-------------|-------------|--------------|------------------|
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.82        | 0.60        | 96.40        | มากที่สุด        |
| ด้านช่องทางการให้บริการ          | 4.81        | 0.65        | 96.18        | มากที่สุด        |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ      | 4.83        | 0.68        | 96.57        | มากที่สุด        |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก           | 4.80        | 0.66        | 95.97        | มากที่สุด        |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ           | 4.81        | 0.50        | 96.29        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                    | <b>4.81</b> | <b>0.62</b> | <b>96.25</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ภาพรวมของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คือ 1) ด้านช่องทางการให้บริการ 2) ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ





#### 4.3.2.2 กองคลัง

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ  
คุณภาพการให้บริการของกองคลัง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ               | $\bar{X}$   | S.D.        | ร้อยละ       | การแปลผล         |
|----------------------------------|-------------|-------------|--------------|------------------|
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.81        | 0.63        | 96.17        | มากที่สุด        |
| ด้านช่องทางการให้บริการ          | 4.80        | 0.61        | 95.95        | มากที่สุด        |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ      | 4.82        | 0.69        | 96.41        | มากที่สุด        |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก           | 4.83        | 0.54        | 96.56        | มากที่สุด        |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ           | 4.81        | 0.58        | 96.22        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                    | <b>4.82</b> | <b>0.61</b> | <b>96.30</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ภาพรวมของกองคลัง อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด  
3 อันดับแรก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมาคือ ด้าน  
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คือ 1) ด้านคุณภาพ  
การให้บริการ 2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

#### 4.3.2.3 กองช่าง

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ  
คุณภาพการให้บริการของกองช่าง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ               | $\bar{X}$   | S.D.        | ร้อยละ       | การแปลผล         |
|----------------------------------|-------------|-------------|--------------|------------------|
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.81        | 0.62        | 96.20        | มากที่สุด        |
| ด้านช่องทางการให้บริการ          | 4.82        | 0.61        | 96.31        | มากที่สุด        |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ      | 4.83        | 0.61        | 96.65        | มากที่สุด        |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก           | 4.80        | 0.62        | 96.07        | มากที่สุด        |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ           | 4.80        | 0.78        | 96.04        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                    | <b>4.81</b> | <b>0.63</b> | <b>96.25</b> | <b>มากที่สุด</b> |



จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ภาพรวมของกองช่าง อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด  
3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมาคือ ด้านช่องทาง  
การให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81  
ตามลำดับ

#### 4.3.2.4 กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ  
กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ               | $\bar{X}$   | S.D.        | ร้อยละ       | การแปลผล         |
|----------------------------------|-------------|-------------|--------------|------------------|
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.83        | 0.58        | 96.47        | มากที่สุด        |
| ด้านช่องทางการให้บริการ          | 4.84        | 0.64        | 96.66        | มากที่สุด        |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ      | 4.82        | 0.70        | 96.36        | มากที่สุด        |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก           | 4.81        | 0.68        | 96.17        | มากที่สุด        |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ           | 4.82        | 0.63        | 96.32        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                    | <b>4.82</b> | <b>0.65</b> | <b>96.37</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การ  
บริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ภาพรวมกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด  
คือ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอน  
การให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คือ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
2) ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ





#### 4.3.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาวที่ได้ดำเนินการและได้รับการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล จำแนกตามงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ได้ดำเนินการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาวที่สำคัญได้แก่

- 1) งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน
- 2) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 3) งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- 4) งานด้านชำระภาษี
- 5) งานซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้า
- 6) งานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 7) งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

โดยผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการ ดังนี้

##### 1) งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจและระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ               | $\bar{X}$   | S.D.        | ร้อยละ       | การแปลผล         |
|----------------------------------|-------------|-------------|--------------|------------------|
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.85        | 0.52        | 96.92        | มากที่สุด        |
| ด้านช่องทางการให้บริการ          | 4.82        | 0.72        | 96.40        | มากที่สุด        |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ      | 4.83        | 0.69        | 96.61        | มากที่สุด        |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก           | 4.81        | 0.63        | 96.22        | มากที่สุด        |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ           | 4.83        | 0.62        | 96.51        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                    | <b>4.83</b> | <b>0.63</b> | <b>96.52</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตาราง พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”





เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คือ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ด้านคุณภาพการให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

## 2) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ               | $\bar{X}$   | S.D.        | ร้อยละ       | การแปลผล         |
|----------------------------------|-------------|-------------|--------------|------------------|
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.83        | 0.63        | 96.66        | มากที่สุด        |
| ด้านช่องทางการให้บริการ          | 4.82        | 0.64        | 96.40        | มากที่สุด        |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ      | 4.85        | 0.57        | 97.08        | มากที่สุด        |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก           | 4.83        | 0.55        | 96.65        | มากที่สุด        |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ           | 4.84        | 0.59        | 96.78        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                    | <b>4.84</b> | <b>0.60</b> | <b>96.72</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ภาพรวมอยู่ในระดับ“มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คือ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ





### 3) งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ  
งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว  
จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ               | $\bar{X}$   | S.D.        | ร้อยละ       | การแปลผล         |
|----------------------------------|-------------|-------------|--------------|------------------|
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.83        | 0.66        | 96.54        | มากที่สุด        |
| ด้านช่องทางการให้บริการ          | 4.80        | 0.71        | 95.95        | มากที่สุด        |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ      | 4.82        | 0.69        | 96.34        | มากที่สุด        |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก           | 4.79        | 0.68        | 95.69        | มากที่สุด        |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ           | 4.79        | 0.67        | 95.74        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                    | <b>4.81</b> | <b>0.68</b> | <b>96.15</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ  
งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ภาพรวมอยู่ในระดับ  
“มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด  
3 อันดับแรก คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมาคือ  
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80  
ตามลำดับ





#### 4) งานด้านชำระภาษี

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ  
งานด้านชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว จำแนกเป็น  
รายด้านและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ               | $\bar{X}$   | S.D.        | ร้อยละ       | การแปลผล         |
|----------------------------------|-------------|-------------|--------------|------------------|
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.84        | 0.59        | 96.93        | มากที่สุด        |
| ด้านช่องทางการให้บริการ          | 4.83        | 0.65        | 96.58        | มากที่สุด        |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ      | 4.83        | 0.60        | 96.67        | มากที่สุด        |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก           | 4.85        | 0.54        | 97.04        | มากที่สุด        |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ           | 4.82        | 0.56        | 96.41        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                    | <b>4.84</b> | <b>0.59</b> | <b>96.79</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้าน  
ชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด  
3 อันดับแรก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมาคือ ด้าน  
กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คือ 1) ด้าน  
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ





### 5) งานซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้า

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของงานซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ               | $\bar{X}$   | S.D.        | ร้อยละ       | การแปลผล         |
|----------------------------------|-------------|-------------|--------------|------------------|
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.82        | 0.61        | 96.28        | มากที่สุด        |
| ด้านช่องทางการให้บริการ          | 4.81        | 0.70        | 96.20        | มากที่สุด        |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ      | 4.82        | 0.66        | 96.31        | มากที่สุด        |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก           | 4.83        | 0.53        | 96.65        | มากที่สุด        |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ           | 4.80        | 0.63        | 96.11        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                    | <b>4.82</b> | <b>0.63</b> | <b>96.29</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คือ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ





### 6) งานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของงานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ               | $\bar{X}$   | S.D.        | ร้อยละ       | การแปลผล         |
|----------------------------------|-------------|-------------|--------------|------------------|
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.84        | 0.57        | 96.67        | มากที่สุด        |
| ด้านช่องทางการให้บริการ          | 4.82        | 0.61        | 96.30        | มากที่สุด        |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ      | 4.83        | 0.66        | 96.63        | มากที่สุด        |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก           | 4.83        | 0.57        | 96.66        | มากที่สุด        |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ           | 4.82        | 0.59        | 96.47        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                    | <b>4.83</b> | <b>0.60</b> | <b>96.56</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คือ 1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คือ 1) ด้านคุณภาพการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ





## 7) งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของ  
งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว  
จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ               | $\bar{X}$   | S.D.        | ร้อยละ       | การแปลผล         |
|----------------------------------|-------------|-------------|--------------|------------------|
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.80        | 0.73        | 95.91        | มากที่สุด        |
| ด้านช่องทางการให้บริการ          | 4.85        | 0.63        | 96.92        | มากที่สุด        |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ      | 4.82        | 0.71        | 96.29        | มากที่สุด        |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก           | 4.84        | 0.61        | 96.82        | มากที่สุด        |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ           | 4.82        | 0.62        | 96.47        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                    | <b>4.82</b> | <b>0.67</b> | <b>96.37</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานศูนย์  
พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด  
3 อันดับแรก คือ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมาคือ  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คือ 1) ด้านคุณภาพ  
การให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ





#### 4.3.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลหนองหญ้าขาว จำแนกเป็นรายข้อในแต่ละส่วนงาน

##### 4.3.4.1 สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ  
คุณภาพการให้บริการของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จำแนกเป็นรายข้อ  
และภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ  | $\bar{X}$ | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล  |
|---|-----------|------|--------|-----------|
| <b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>   |           |      |        |           |
| 1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง  | 4.80      | 0.85 | 96.05  | มากที่สุด |
| 2. มีการแนะนำขั้นตอนที่หลากหลาย มีความเหมาะสม<br>ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน   | 4.91      | 0.57 | 98.16  | มากที่สุด |
| 3. การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม  | 4.75      | 0.44 | 94.91  | มากที่สุด |
| 4. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม   | 4.80      | 0.78 | 96.09  | มากที่สุด |
| 5. แบบฟอร์มและคำร้องต่างๆมีความชัดเจนเข้าใจง่าย   | 4.79      | 0.76 | 95.86  | มากที่สุด |
| 6. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม/คำร้องต่างๆ ชัดเจน   | 4.82      | 0.56 | 96.32  | มากที่สุด |
| 7. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ   | 4.88      | 0.38 | 97.54  | มากที่สุด |
| 8. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการ<br>ขั้นตอนการให้บริการโดยรวมของสำนักปลัดองค์การ<br>บริหารส่วนตำบล | 4.81      | 0.43 | 96.27  | มากที่สุด |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>  |           |      |        |           |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย   | 4.80      | 0.57 | 96.00  | มากที่สุด |
| 2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ  | 4.82      | 0.74 | 96.32  | มากที่สุด |
| 3. เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับหรือการติด<br>ประกาศต่างๆ   | 4.80      | 0.43 | 96.00  | มากที่สุด |
| 4. เว็บไซต์ หรือแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน  | 4.78      | 0.69 | 95.64  | มากที่สุด |
| 5. ระบบเสียงตามสาย  | 4.73      | 0.45 | 94.55  | มากที่สุด |
| 6. การออกหน่วยเคลื่อนที่  | 4.79      | 0.78 | 95.73  | มากที่สุด |
| 7. ระบบโทรศัพท์   | 4.81      | 0.43 | 96.27  | มากที่สุด |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

| คุณภาพการให้บริการ  | $\bar{X}$ | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล  |
|---|-----------|------|--------|-----------|
| 8. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทาง<br>การให้บริการโดยรวมของสำนักปลัดองค์การบริหาร<br>ส่วนตำบล              | 4.92      | 0.48 | 98.42  | มากที่สุด |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>  |           |      |        |           |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหา<br>ข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน   | 4.90      | 0.46 | 97.94  | มากที่สุด |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยสุภาพความเรียบร้อย   | 4.83      | 0.67 | 96.67  | มากที่สุด |
| 3. เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น<br>ในการให้บริการ   | 4.86      | 0.68 | 97.14  | มากที่สุด |
| 4. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ<br>ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  | 4.78      | 0.69 | 95.64  | มากที่สุด |
| 5. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับ<br>บริการ  | 4.86      | 0.72 | 97.11  | มากที่สุด |
| 6. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชน<br>ที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน                                       | 4.76      | 0.82 | 95.17  | มากที่สุด |
| 7. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ /<br>บุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมของสำนักปลัดองค์การ<br>บริหารส่วนตำบล | 4.82      | 0.74 | 96.32  | มากที่สุด |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>   |           |      |        |           |
| 1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวก<br>แก่การเดินทางไปรับบริการ  | 4.76      | 0.67 | 95.24  | มากที่สุด |
| 2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่<br>การให้บริการเห็นง่าย  | 4.82      | 0.74 | 96.32  | มากที่สุด |
| 3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ<br>เรียบร้อย   | 4.80      | 0.70 | 96.00  | มากที่สุด |
| 4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ<br>อย่างเหมาะสมเกี่ยวกับ  |           |      |        |           |
| 4.1 ที่นั่งพักรอรับบริการ   | 4.83      | 0.74 | 96.58  | มากที่สุด |





รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

| คุณภาพการให้บริการ   | $\bar{X}$   | S.D.        | ร้อยละ       | การแปลผล         |
|--|-------------|-------------|--------------|------------------|
| 4.2 บริการนำดื่ม   | 4.82        | 0.66        | 96.43        | มากที่สุด        |
| 4.3 หนังสือพิมพ์   | 4.84        | 0.67        | 96.7         | มากที่สุด        |
| 4.4 ห้องน้ำ  | 4.79        | 0.55        | 95.73        | มากที่สุด        |
| 5. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล<br>สารสนเทศ  | 4.80        | 0.57        | 96.00        | มากที่สุด        |
| 6. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ   | 4.79        | 0.78        | 95.73        | มากที่สุด        |
| 7. มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่  | 4.81        | 0.43        | 96.27        | มากที่สุด        |
| 8. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก<br>ความสะดวกโดยรวมของสำนักปลัดองค์การบริหาร<br>ส่วนตำบล | 4.73        | 0.78        | 94.61        | มากที่สุด        |
| <b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>  |             |             |              |                  |
| 1. ความโปร่งใสในการให้บริการ   | 4.89        | 0.35        | 97.86        | มากที่สุด        |
| 2. ความถูกต้องของงานที่ให้บริการ   | 4.73        | 0.45        | 94.55        | มากที่สุด        |
| 3. ความรวดเร็วของการให้บริการ  | 4.88        | 0.38        | 97.54        | มากที่สุด        |
| 4. ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ  | 4.80        | 0.73        | 96.09        | มากที่สุด        |
| 5. ความยืดหยุ่นในการให้บริการ  | 4.82        | 0.64        | 96.43        | มากที่สุด        |
| 6. ความเสมอภาคในการให้บริการ   | 4.83        | 0.53        | 96.67        | มากที่สุด        |
| 7. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพ<br>การบริการโดยรวมของสำนักปลัดองค์การบริหาร<br>ส่วนตำบล             | 4.75        | 0.44        | 94.91        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวมการให้บริการของสำนักปลัดองค์การบริหาร<br/>ส่วนตำบล</b>  | <b>4.81</b> | <b>0.62</b> | <b>96.25</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ภาพรวมของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล อยู่ในระดับ  
“มากที่สุด”



เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.92 รองลงมา คือ มีการแนะนำขั้นตอนที่หลากหลาย มีความเหมาะสมไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการตอบข้อซักถามปัญหา ข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ตามลำดับ

#### 4.3.4.2 กองคลัง

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ   | $\bar{X}$ | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล  |
|--|-----------|------|--------|-----------|
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>   |           |      |        |           |
| 1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง   | 4.91      | 0.57 | 98.16  | มากที่สุด |
| 2. มีการแนะนำขั้นตอนที่หลากหลาย มีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน   | 4.77      | 0.42 | 95.40  | มากที่สุด |
| 3. การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม   | 4.93      | 0.26 | 98.57  | มากที่สุด |
| 4. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ  | 4.78      | 0.69 | 95.64  | มากที่สุด |
| 5. แบบฟอร์มและคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย   | 4.76      | 0.89 | 95.28  | มากที่สุด |
| 6. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม/คำร้องต่างๆชัดเจน   | 4.80      | 0.57 | 96.00  | มากที่สุด |
| 7. ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง  | 4.76      | 0.78 | 95.17  | มากที่สุด |
| 8. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของกองคลัง  | 4.76      | 0.82 | 95.17  | มากที่สุด |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>   |           |      |        |           |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย  | 4.92      | 0.39 | 98.33  | มากที่สุด |
| 2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ   | 4.81      | 0.43 | 96.27  | มากที่สุด |
| 3. เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับหรือการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน | 4.72      | 0.45 | 94.46  | มากที่สุด |
| 4. เว็บไซต์ หรือแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน   | 4.84      | 0.67 | 96.73  | มากที่สุด |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

| คุณภาพการให้บริการ   | $\bar{X}$ | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล  |
|--|-----------|------|--------|-----------|
| 5. ระบบเสียงตามสาย   | 4.74      | 0.78 | 94.71  | มากที่สุด |
| 6. การออกหน่วยเคลื่อนที่ในการลงชุมชน   | 4.82      | 0.69 | 96.32  | มากที่สุด |
| 7. ระบบโทรศัพทในกาติดต่อประสานงาน  | 4.72      | 0.74 | 94.48  | มากที่สุด |
| 8. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านช่องทาง<br>การให้บริการของกองคลัง  | 4.82      | 0.74 | 96.32  | มากที่สุด |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>   |           |      |        |           |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหา<br>ข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน ให้คำแนะนำ ช่วย<br>แก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ | 4.82      | 0.74 | 96.32  | มากที่สุด |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อยมีความเป็น<br>กันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ   | 4.87      | 0.66 | 97.37  | มากที่สุด |
| 3. เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้น<br>และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่  | 4.85      | 0.36 | 96.92  | มากที่สุด |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาท<br>ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย   | 4.75      | 0.73 | 95.06  | มากที่สุด |
| 5. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ<br>ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ   | 4.84      | 0.67 | 96.84  | มากที่สุด |
| 6. เจ้าหน้าที่มีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่   | 4.82      | 0.80 | 96.32  | มากที่สุด |
| 7. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชน<br>ที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน  | 4.80      | 0.80 | 96.05  | มากที่สุด |
| 8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น<br>ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ  | 4.68      | 0.85 | 93.68  | มากที่สุด |
| 9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย<br>โดยไม่เลือกปฏิบัติ  | 4.87      | 0.73 | 97.30  | มากที่สุด |
| 10. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ<br>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการของกองคลัง                                       | 4.91      | 0.60 | 98.20  | มากที่สุด |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>  |           |      |        |           |
| 1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่  | 4.91      | 0.42 | 98.21  | มากที่สุด |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

| คุณภาพการให้บริการ   | $\bar{X}$   | S.D.        | ร้อยละ       | การแปลผล         |
|--|-------------|-------------|--------------|------------------|
| การเดินทางไปรับบริการ  |             |             |              |                  |
| 2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่<br>การให้บริการเห็นง่าย             | 4.74        | 0.60        | 94.79        | มากที่สุด        |
| 3. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย                                | 4.79        | 0.55        | 95.73        | มากที่สุด        |
| 4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ                                  |             |             |              |                  |
| 4.1 ที่นั่งพักรอรับบริการ  | 4.85        | 0.36        | 96.92        | มากที่สุด        |
| 4.2 บริการน้ำดื่ม  | 4.89        | 0.47        | 97.85        | มากที่สุด        |
| 4.3 หนังสือพิมพ์   | 4.77        | 0.42        | 95.38        | มากที่สุด        |
| 4.4 ห้องน้ำ  | 4.81        | 0.43        | 96.27        | มากที่สุด        |
| 5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูล<br>สารสนเทศ             | 4.90        | 0.61        | 98.10        | มากที่สุด        |
| 6. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ   | 4.77        | 0.71        | 95.29        | มากที่สุด        |
| 7. มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่<br>ให้บริการ               | 4.83        | 0.60        | 96.54        | มากที่สุด        |
| 8. สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้                             | 4.86        | 0.58        | 97.26        | มากที่สุด        |
| 9. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ<br>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของกองคลัง | 4.82        | 0.74        | 96.32        | มากที่สุด        |
| <b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>  |             |             |              |                  |
| 1. ความโปร่งใสในการให้บริการ   | 4.77        | 0.42        | 95.40        | มากที่สุด        |
| 2. ความยืดหยุ่นในการให้บริการ  | 4.83        | 0.53        | 96.58        | มากที่สุด        |
| 3. ความเสมอภาคในการให้บริการ   | 4.82        | 0.72        | 96.36        | มากที่สุด        |
| 4. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ   | 4.79        | 0.55        | 95.7         | มากที่สุด        |
| 5. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์                                    | 4.87        | 0.66        | 97.37        | มากที่สุด        |
| 6. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพ<br>การให้บริการของกองคลัง       | 4.79        | 0.58        | 95.89        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวมการให้บริการของกองคลัง</b>  | <b>4.82</b> | <b>0.61</b> | <b>96.30</b> | <b>มากที่สุด</b> |



จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ภาพรวมของกองคลัง อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3  
อันดับแรก คือ การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.93 รองลงมาคือ  
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คือ 1) มีการ  
จัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง 2) สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทาง  
ไปรับบริการ 3) ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมของ  
กองคลัง ตามลำดับ

#### 4.3.4.3 กองช่าง

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ  
คุณภาพการให้บริการของกองช่าง จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ  | $\bar{X}$ | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล  |
|---|-----------|------|--------|-----------|
| <b>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</b>  |           |      |        |           |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว   | 4.82      | 0.74 | 96.32  | มากที่สุด |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ  | 4.80      | 0.78 | 96.09  | มากที่สุด |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงแนะนำขั้นตอน<br>การให้บริการ   | 4.81      | 0.43 | 96.27  | มากที่สุด |
| 4. ความเป็นธรรมของขั้นตอนการให้บริการเท่าเทียมกัน   | 4.83      | 0.55 | 96.55  | มากที่สุด |
| 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน   | 4.75      | 0.44 | 94.91  | มากที่สุด |
| 6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อ<br>ความต้องการของผู้รับบริการ  | 4.80      | 0.85 | 96.05  | มากที่สุด |
| 7. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ<br>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของกองช่าง   | 4.86      | 0.57 | 97.22  | มากที่สุด |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>  |           |      |        |           |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย   | 4.81      | 0.57 | 96.16  | มากที่สุด |
| 2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ  | 4.80      | 0.67 | 95.95  | มากที่สุด |
| 3. มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น<br>ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความ<br>คิดเห็นและทางโทรศัพท์ เป็นต้น | 4.76      | 0.54 | 95.20  | มากที่สุด |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

| คุณภาพการให้บริการ   | $\bar{X}$ | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล  |
|--|-----------|------|--------|-----------|
| 4. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัย<br>ในการให้บริการ   | 4.79      | 0.55 | 95.73  | มากที่สุด |
| 5. มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและ<br>รับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ  | 4.82      | 0.66 | 96.43  | มากที่สุด |
| 6. การออกหน่วยเคลื่อนที่   | 4.90      | 0.58 | 98.08  | มากที่สุด |
| 7. ระบบโทรศัพท์  | 4.84      | 0.67 | 96.84  | มากที่สุด |
| 8. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ<br>ด้านช่องทางการให้บริการของกองช่าง                                    | 4.81      | 0.63 | 96.12  | มากที่สุด |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>   |           |      |        |           |
| 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ   | 4.93      | 0.26 | 98.57  | มากที่สุด |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ<br>ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                     | 4.82      | 0.71 | 96.32  | มากที่สุด |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม<br>ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่  | 4.81      | 0.63 | 96.12  | มากที่สุด |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น<br>การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ<br>ช่วยแก้ปัญหาได้ | 4.78      | 0.86 | 95.53  | มากที่สุด |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย<br>โดยไม่เลือกปฏิบัติ                                      | 4.85      | 0.45 | 96.90  | มากที่สุด |
| 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น<br>ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ                        | 4.79      | 0.73 | 95.89  | มากที่สุด |
| 7. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ<br>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการของกองช่าง                      | 4.86      | 0.63 | 97.24  | มากที่สุด |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>  |           |      |        |           |
| 1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวก<br>แก่การเดินทางไปรับบริการ   | 4.80      | 0.77 | 96.05  | มากที่สุด |
| 2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่<br>การให้บริการเห็นง่าย บอกจุดบริการ                                    | 4.73      | 0.45 | 94.55  | มากที่สุด |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

| คุณภาพการให้บริการ   | $\bar{X}$   | S.D.        | ร้อยละ       | การแปลผล         |
|--|-------------|-------------|--------------|------------------|
| 3. อาคารและสถานที่ให้บริการมีความสะอาด สะดวกสบายและสวยงาม                                    | 4.78        | 0.77        | 95.62        | มากที่สุด        |
| 4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ  |             |             |              |                  |
| 4.1 ที่นั่งพักรอรับบริการที่เพียงพอและสะดวก  | 4.75        | 0.87        | 95.00        | มากที่สุด        |
| 4.2 มีน้ำดื่ม หรือ เครื่องดื่มบริการประชาชน ที่มารับบริการ                                   | 4.76        | 0.54        | 95.20        | มากที่สุด        |
| 4.3 มีสื่อ สันทนาการต่างๆ ระหว่างรอรับบริการ เช่น หนังสืออ่านเล่น หรือ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ | 4.83        | 0.53        | 96.67        | มากที่สุด        |
| 5. จุด/ช่องทางให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก                                       | 4.90        | 0.58        | 98.08        | มากที่สุด        |
| 6. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ | 4.92        | 0.48        | 98.42        | มากที่สุด        |
| 7. สถานที่จอดรถมีความปลอดภัยสะดวกและเพียงพอ  | 4.91        | 0.57        | 98.16        | มากที่สุด        |
| 8. สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้   | 4.79        | 0.55        | 95.73        | มากที่สุด        |
| 9. มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ   | 4.72        | 0.87        | 94.47        | มากที่สุด        |
| 10. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของกองช่าง                   | 4.75        | 0.44        | 94.91        | มากที่สุด        |
| <b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>  |             |             |              |                  |
| 1. ความโปร่งใสในการให้บริการ   | 4.82        | 0.71        | 96.32        | มากที่สุด        |
| 2. ความเสมอภาคในการให้บริการ   | 4.79        | 0.78        | 95.73        | มากที่สุด        |
| 3. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์   | 4.80        | 0.85        | 96.05        | มากที่สุด        |
| 4. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการของกองช่าง                           | 4.80        | 0.77        | 96.05        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวมการให้บริการของกองช่าง</b>  | <b>4.81</b> | <b>0.63</b> | <b>96.25</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ภาพรวมของกองช่าง อยู่ในระดับ “มากที่สุด”



เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.93 รองลงมา คือ มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ วัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 และสถานที่จอดรถมีความปลอดภัย สะดวกสบายและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 ตามลำดับ

#### 4.3.4.4 กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องาน  
คุณภาพการให้บริการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ   | $\bar{X}$ | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล  |
|--|-----------|------|--------|-----------|
| <b>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</b>   |           |      |        |           |
| 1. มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว   | 4.81      | 0.63 | 96.12  | มากที่สุด |
| 2. การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม   | 4.82      | 0.39 | 96.36  | มากที่สุด |
| 3. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม  | 4.87      | 0.66 | 97.37  | มากที่สุด |
| 4. แบบฟอร์มคำร้องต่างๆมีความชัดเจนเข้าใจง่าย   | 4.82      | 0.56 | 96.32  | มากที่สุด |
| 5. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม/คำร้องต่างๆชัดเจน   | 4.81      | 0.63 | 96.12  | มากที่สุด |
| 6. ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการเท่าเทียมกัน  | 4.82      | 0.66 | 96.43  | มากที่สุด |
| 7. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการโดยรวมของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม | 4.83      | 0.55 | 96.55  | มากที่สุด |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>   |           |      |        |           |
| 1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง   | 4.93      | 0.46 | 98.57  | มากที่สุด |
| 2. มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว   | 4.76      | 0.72 | 95.22  | มากที่สุด |
| 3. การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม   | 4.84      | 0.60 | 96.73  | มากที่สุด |
| 4. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม  | 4.91      | 0.57 | 98.16  | มากที่สุด |
| 5. แบบฟอร์มคำร้องต่างๆมีความชัดเจนเข้าใจง่าย   | 4.83      | 0.55 | 96.55  | มากที่สุด |





รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

| คุณภาพการให้บริการ   | $\bar{X}$ | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล  |
|--|-----------|------|--------|-----------|
| 6. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม/คำร้องต่างๆชัดเจน   | 4.74      | 0.91 | 94.74  | มากที่สุด |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>   |           |      |        |           |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหา<br>ข้อสงสัยอธิบายได้ชัดเจน   | 4.83      | 0.67 | 96.67  | มากที่สุด |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย   | 4.86      | 0.66 | 97.14  | มากที่สุด |
| 3. เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้น<br>ในการให้บริการ  | 4.83      | 0.55 | 96.55  | มากที่สุด |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย  | 4.84      | 0.69 | 96.84  | มากที่สุด |
| 5. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ<br>ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ   | 4.92      | 0.48 | 98.42  | มากที่สุด |
| 6. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับ<br>บริการ   | 4.75      | 0.87 | 95.00  | มากที่สุด |
| 7. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชน<br>ที่มารับบริการเท่าเทียมกัน   | 4.82      | 0.74 | 96.32  | มากที่สุด |
| 8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ<br>สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ                               | 4.72      | 0.87 | 94.47  | มากที่สุด |
| 9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน<br>ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ   | 4.81      | 0.63 | 96.12  | มากที่สุด |
| 10. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ /<br>บุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมของกองการศึกษา ศาสนา<br>และวัฒนธรรม | 4.80      | 0.80 | 96.05  | มากที่สุด |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>  |           |      |        |           |
| 1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่<br>การเดินทางไปรับบริการ   | 4.81      | 0.63 | 96.12  | มากที่สุด |
| 2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่<br>การให้บริการเห็นง่าย   | 4.74      | 0.91 | 94.74  | มากที่สุด |
| 3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ<br>เรียบร้อย  | 4.84      | 0.69 | 96.84  | มากที่สุด |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

| คุณภาพการให้บริการ  | $\bar{X}$   | S.D.        | ร้อยละ       | การแปลผล         |
|---|-------------|-------------|--------------|------------------|
| 4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ<br>อย่างเหมาะสมเกี่ยวกับ                                  |             |             |              |                  |
| 4.1 ที่นั่งพักรอรับบริการ   | 4.76        | 0.54        | 95.26        | มากที่สุด        |
| 4.2 บริการน้ำดื่ม   | 4.76        | 0.54        | 95.26        | มากที่สุด        |
| 4.3 หนังสือพิมพ์  | 4.85        | 0.46        | 96.99        | มากที่สุด        |
| 5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ<br>ข้อมูลสารสนเทศ                                       | 4.82        | 0.74        | 96.32        | มากที่สุด        |
| 6. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ  | 4.82        | 0.66        | 96.43        | มากที่สุด        |
| 7. มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่<br>ให้บริการ  | 4.80        | 0.80        | 96.05        | มากที่สุด        |
| 8. สื่อประชาสัมพันธ์ /คู่มือเอกสารให้ความรู้  | 4.81        | 0.63        | 96.12        | มากที่สุด        |
| 9. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก<br>โดยรวมของกองการศึกษา ศาสนาและ<br>วัฒนธรรม | 4.75        | 0.80        | 94.91        | มากที่สุด        |
| <b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>   |             |             |              |                  |
| 1. ความโปร่งใสในการให้บริการ  | 4.81        | 0.63        | 96.12        | มากที่สุด        |
| 2. ความถูกต้องของงานที่ให้บริการ  | 4.74        | 0.60        | 94.79        | มากที่สุด        |
| 3. ความรวดเร็วของการให้บริการ   | 4.88        | 0.44        | 97.53        | มากที่สุด        |
| 4. ความเสมอภาคในการให้บริการ  | 4.84        | 0.67        | 96.84        | มากที่สุด        |
| 5. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพ<br>การให้บริการโดยรวมของกองการศึกษา ศาสนาและ<br>วัฒนธรรม | 4.82        | 0.80        | 96.32        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวมการให้บริการกองการศึกษา ศาสนาและ<br/>วัฒนธรรม</b>  | <b>4.82</b> | <b>0.65</b> | <b>96.37</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ภาพรวมของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม อยู่ในระดับ  
“มากที่สุด”



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.93 รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 และมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 ตามลำดับ





#### 4.3.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองหญ้าขาว ที่ได้ดำเนินการและได้รับการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงานองค์การ บริหารส่วนตำบล จำแนกตามงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาวได้ดำเนินการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการ  
บริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาวที่สำคัญได้แก่

- 1) งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน
- 2) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 3) งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- 4) งานด้านชำระภาษี
- 5) งานซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้า
- 6) งานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 7) งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

โดยผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการ ดังนี้

##### 1) งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ  
งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว  
จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ  | $\bar{X}$ | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล  |
|---|-----------|------|--------|-----------|
| <b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>                                 |           |      |        |           |
| 1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง                          | 4.82      | 0.74 | 96.32  | มากที่สุด |
| 2. มีการแนะนำขั้นตอนที่หลากหลาย มีความ<br>เหมาะสมไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน     | 4.96      | 0.42 | 99.10  | มากที่สุด |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ<br>ขั้นตอนในการบริการ          | 4.85      | 0.36 | 96.92  | มากที่สุด |
| 4. การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม                                      | 4.82      | 0.66 | 96.43  | มากที่สุด |
| 5. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน                              | 4.84      | 0.67 | 96.84  | มากที่สุด |
| 6. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมตรงต่อความ<br>ต้องการของผู้รับบริการ | 4.86      | 0.35 | 97.23  | มากที่สุด |



| คุณภาพการให้บริการ   | $\bar{X}$ | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล  |
|--|-----------|------|--------|-----------|
| 7. ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการเท่าเทียมกัน  | 4.76      | 0.54 | 95.20  | มากที่สุด |
| 8. แบบฟอร์มคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย  | 4.90      | 0.46 | 97.94  | มากที่สุด |
| 9. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม/คำร้องต่างๆชัดเจน   | 4.79      | 0.55 | 95.73  | มากที่สุด |
| 10. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน                    | 4.88      | 0.44 | 97.53  | มากที่สุด |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>   |           |      |        |           |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย  | 4.91      | 0.57 | 98.16  | มากที่สุด |
| 2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ   | 4.80      | 0.80 | 96.05  | มากที่สุด |
| 3. มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็นและทางโทรศัพท์ เป็นต้น | 4.91      | 0.60 | 98.20  | มากที่สุด |
| 4. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ   | 4.87      | 0.73 | 97.30  | มากที่สุด |
| 5. มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ  | 4.72      | 0.87 | 94.47  | มากที่สุด |
| 6. การออกหน่วยเคลื่อนที่   | 4.73      | 0.78 | 94.61  | มากที่สุด |
| 7. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการของงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน                              | 4.80      | 0.67 | 96.00  | มากที่สุด |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>   |           |      |        |           |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน  | 4.68      | 0.85 | 93.68  | มากที่สุด |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย   | 4.87      | 0.73 | 97.30  | มากที่สุด |
| 3. เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ  | 4.91      | 0.60 | 98.20  | มากที่สุด |



| คุณภาพการให้บริการ   | $\bar{X}$ | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล  |
|--|-----------|------|--------|-----------|
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ<br>กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย                          | 4.82      | 0.83 | 96.40  | มากที่สุด |
| 5. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ<br>ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                     | 4.84      | 0.67 | 96.84  | มากที่สุด |
| 6. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับ<br>บริการ   | 4.82      | 0.80 | 96.32  | มากที่สุด |
| 7. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชน<br>ที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน                                  | 4.88      | 0.44 | 97.53  | มากที่สุด |
| 8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น<br>ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ                        | 4.87      | 0.73 | 97.30  | มากที่สุด |
| 9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน<br>ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ                                     | 4.90      | 0.46 | 97.94  | มากที่สุด |
| 10. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ<br>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการของงานสวัสดิการ<br>และพัฒนาชุมชน | 4.73      | 0.78 | 94.61  | มากที่สุด |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>  |           |      |        |           |
| 1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่<br>การเดินทางไปรับบริการ   | 4.89      | 0.36 | 97.81  | มากที่สุด |
| 2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่<br>การให้บริการเห็นง่าย บอกจุดบริการ                                    | 4.78      | 0.56 | 95.62  | มากที่สุด |
| 3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ<br>เรียบร้อย  | 4.77      | 0.72 | 95.34  | มากที่สุด |
| 4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ<br>อย่างเหมาะสมเกี่ยวกับ   |           |      |        |           |
| 4.1 ที่นั่งพักรอรับบริการที่เพียงพอและ<br>สะดวกสบาย  | 4.90      | 0.58 | 98.08  | มากที่สุด |
| 4.2 มีน้ำดื่ม หรือ เครื่องดื่มบริการประชาชนที่มา<br>รับบริการ  | 4.82      | 0.54 | 96.44  | มากที่สุด |



| คุณภาพการให้บริการ   | $\bar{X}$ | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล  |
|--|-----------|------|--------|-----------|
| 4.3 มีสื่อ สันทนาการต่างๆ ระหว่างรอรับบริการ เช่น หนังสืออ่านเล่น หรือ หนังสือพิมพ์ หรือ โทรทัศน์            | 4.78      | 0.77 | 95.62  | มากที่สุด |
| 5. จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก   | 4.82      | 0.66 | 96.43  | มากที่สุด |
| 6. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ วัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ     | 4.84      | 0.69 | 96.84  | มากที่สุด |
| 7. สถานที่จอดรถมีความปลอดภัย สะดวกสบายและเพียงพอ   | 4.75      | 0.80 | 94.91  | มากที่สุด |
| 8. สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้   | 4.79      | 0.55 | 95.73  | มากที่สุด |
| 9. มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ   | 4.78      | 0.69 | 95.64  | มากที่สุด |
| 10. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน                 | 4.80      | 0.65 | 95.95  | มากที่สุด |
| <b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>  |           |      |        |           |
| 1. ความโปร่งใสในการให้บริการ   | 4.93      | 0.26 | 98.57  | มากที่สุด |
| 2. ความยืดหยุ่นในการให้บริการ  | 4.78      | 0.69 | 95.64  | มากที่สุด |
| 3. ความเสมอภาคในการให้บริการ   | 4.85      | 0.57 | 96.92  | มากที่สุด |
| 4. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ   | 4.80      | 0.57 | 96.00  | มากที่สุด |
| 5. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์   | 4.82      | 0.74 | 96.32  | มากที่สุด |
| 6. มีการรณรงค์ต่อต้านยาเสพติด การพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของประชาชนอย่างต่อเนื่อง                        | 4.76      | 0.82 | 95.17  | มากที่สุด |
| 7. มีการส่งเสริมอาชีพของประชาชนในท้องถิ่นให้มีรายได้   | 4.82      | 0.74 | 96.32  | มากที่สุด |
| 8. มีการส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อวัตถุประสงค์ทางเศรษฐกิจ เช่น เพื่อการประกอบอาชีพและเพิ่มรายได้ เป็นต้น | 4.82      | 0.66 | 96.43  | มากที่สุด |



| คุณภาพการให้บริการ  | $\bar{X}$   | S.D.        | ร้อยละ       | การแปลผล         |
|---|-------------|-------------|--------------|------------------|
| 9. มีการสนับสนุนการจัดตั้งกลุ่มสตรีให้มีบทบาทและมีส่วนร่วมในการพัฒนา                                  | 4.80        | 0.65        | 95.95        | มากที่สุด        |
| 10. มีการสนับสนุนการจัดตั้งกลุ่มเด็กและเยาวชนให้มีบทบาทและมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคม           | 4.92        | 0.39        | 98.33        | มากที่สุด        |
| 11. มีการสนับสนุนกิจกรรมการสงเคราะห์ผู้สูงอายุและสวัสดิการสังคม เช่น เบี้ยยังชีพ แจกจ่ายผ้าห่มกันหนาว | 4.84        | 0.67        | 96.84        | มากที่สุด        |
| 12. มีการส่งเสริมการจัดกิจกรรมสงเคราะห์ผู้พิการ เช่น อุปกรณ์ช่วยเหลือผู้พิการ อบรมอาชีพ               | 4.82        | 0.66        | 96.43        | มากที่สุด        |
| 13. การรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงโทษภัยของยาเสพติด  | 4.75        | 0.87        | 95.00        | มากที่สุด        |
| 14. การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ โดยสนับสนุนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม             | 4.89        | 0.35        | 97.86        | มากที่สุด        |
| 15. ส่งเสริมประเพณีอันดีงามและกิจกรรมทางศาสนา   | 4.80        | 0.57        | 96.00        | มากที่สุด        |
| 16. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการของงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน                 | 4.82        | 0.74        | 96.32        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวมการให้บริการงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน</b>  | <b>4.83</b> | <b>0.63</b> | <b>96.52</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ภาพรวมของงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีการแนะนำขั้นตอนที่หลากหลาย มีความเหมาะสมไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.96 รองลงมาคือ ความโปร่งใสในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.93 และมีการสนับสนุนการจัดตั้งกลุ่มเด็กและเยาวชนให้มีบทบาทและมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคม มีค่าเฉลี่ย 4.92 ตามลำดับ





## 2) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ  
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว  
จำแนกเป็นรายชื่อและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ   | $\bar{X}$ | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล  |
|--|-----------|------|--------|-----------|
| <b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>  |           |      |        |           |
| 1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง   | 4.90      | 0.44 | 98.05  | มากที่สุด |
| 2. มีการแนะนำขั้นตอนที่หลากหลาย<br>มีความเหมาะสมไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน   | 4.89      | 0.64 | 97.89  | มากที่สุด |
| 3. การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม   | 4.86      | 0.54 | 97.20  | มากที่สุด |
| 4. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมตรงต่อ<br>ความต้องการของผู้รับบริการ                                    | 4.91      | 0.28 | 98.22  | มากที่สุด |
| 5. ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการเท่า<br>เทียมกัน  | 4.82      | 0.67 | 96.32  | มากที่สุด |
| 6. แบบฟอร์มคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย  | 4.80      | 0.73 | 96.09  | มากที่สุด |
| 7. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม/คำร้องต่างๆชัดเจน   | 4.78      | 0.58 | 95.63  | มากที่สุด |
| 8. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ  | 4.80      | 0.80 | 96.05  | มากที่สุด |
| 9. การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย อุทกภัย  | 4.79      | 0.55 | 95.73  | มากที่สุด |
| 10. การเตรียมความพร้อม ด้านวัสดุ อุปกรณ์<br>เครื่องมือเครื่องใช้และบุคลากร                                 | 4.84      | 0.67 | 96.73  | มากที่สุด |
| 11. การควบคุมกำกับดูแลป้องกันบรรเทาสาธารณภัย   | 4.84      | 0.68 | 96.77  | มากที่สุด |
| 12. การบริการการแพทย์ฉุกเฉิน EMS<br>ตลอด 24 ชั่วโมง  | 4.80      | 0.65 | 95.95  | มากที่สุด |
| 13. การสำรวจความเสียหายและความต้องการ<br>ด้านต่าง ๆ จัดทำบัญชีผู้ประสบภัย                                  | 4.82      | 0.83 | 96.40  | มากที่สุด |
| 14. การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับงาน<br>ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย แจกข่าว เฝ้าระวังและ<br>เตือนภัย | 4.81      | 0.74 | 96.13  | มากที่สุด |



| คุณภาพการให้บริการ   | $\bar{X}$ | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล  |
|--|-----------|------|--------|-----------|
| 15. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ<br>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการโดยรวม<br>ของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | 4.84      | 0.69 | 96.76  | มากที่สุด |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>   |           |      |        |           |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย  | 4.75      | 0.73 | 95.06  | มากที่สุด |
| 2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ   | 4.89      | 0.47 | 97.85  | มากที่สุด |
| 3. เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับหรือการติด<br>ประกาศ   | 4.82      | 0.72 | 96.42  | มากที่สุด |
| 4. ระบบเสียงตามสาย   | 4.85      | 0.57 | 96.92  | มากที่สุด |
| 5. การออกหน่วยเคลื่อนที่   | 4.75      | 0.87 | 95.00  | มากที่สุด |
| 6. ระบบโทรศัพท์  | 4.86      | 0.35 | 97.23  | มากที่สุด |
| 7. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทาง<br>การให้บริการโดยรวมของงานป้องกันและบรรเทา<br>สาธารณภัย           | 4.82      | 0.80 | 96.32  | มากที่สุด |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>   |           |      |        |           |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหา<br>ข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน                                     | 4.91      | 0.57 | 98.16  | มากที่สุด |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย   | 4.87      | 0.38 | 97.37  | มากที่สุด |
| 3. เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้น<br>ในการให้บริการ  | 4.82      | 0.58 | 96.32  | มากที่สุด |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ<br>กิจกรรมยาของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย                             | 4.75      | 0.87 | 95.00  | มากที่สุด |
| 5. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ<br>ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                     | 4.89      | 0.47 | 97.85  | มากที่สุด |
| 6. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับ<br>บริการ   | 4.87      | 0.66 | 97.37  | มากที่สุด |
| 7. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชน<br>ที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน                                  | 4.87      | 0.59 | 97.50  | มากที่สุด |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

| คุณภาพการให้บริการ  | $\bar{X}$ | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล  |
|---|-----------|------|--------|-----------|
| 8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ                      | 4.88      | 0.38 | 97.54  | มากที่สุด |
| 9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ                                    | 4.79      | 0.63 | 95.86  | มากที่สุด |
| 10. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | 4.89      | 0.57 | 97.82  | มากที่สุด |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>   |           |      |        |           |
| 1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ  | 4.92      | 0.39 | 98.33  | มากที่สุด |
| 2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นง่าย   | 4.79      | 0.55 | 95.73  | มากที่สุด |
| 3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย   | 4.82      | 0.54 | 96.44  | มากที่สุด |
| 4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับ  |           |      |        |           |
| 4.1 ที่นั่งพักรอรับบริการ   | 4.86      | 0.35 | 97.23  | มากที่สุด |
| 4.2 บริการน้ำดื่ม   | 4.79      | 0.55 | 95.73  | มากที่สุด |
| 4.3 หนังสือพิมพ์  | 4.81      | 0.43 | 96.27  | มากที่สุด |
| 4.4 ห้องน้ำ   | 4.80      | 0.84 | 95.96  | มากที่สุด |
| 5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ   | 4.82      | 0.81 | 96.32  | มากที่สุด |
| 6. มีการงานตรวจสอบ ควบคุมดูแลในการจัดเตรียมและอำนวยความสะดวกในการป้องกันบรรเทาและระงับสาธารณภัยต่าง ๆ       | 4.85      | 0.36 | 96.92  | มากที่สุด |
| 7. มีการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานสำหรับการให้บริการ  | 4.82      | 0.81 | 96.32  | มากที่สุด |



| คุณภาพการให้บริการ  | $\bar{X}$   | S.D.        | ร้อยละ       | การแปลผล         |
|---|-------------|-------------|--------------|------------------|
| 8. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | 4.89        | 0.47        | 97.85        | มากที่สุด        |
| <b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>   |             |             |              |                  |
| 1. ความโปร่งใสในการให้บริการ  | 4.80        | 0.65        | 95.95        | มากที่สุด        |
| 2. ความยืดหยุ่นในการให้บริการ   | 4.91        | 0.49        | 98.16        | มากที่สุด        |
| 3. ความเสมอภาคในการให้บริการ  | 4.80        | 0.84        | 95.96        | มากที่สุด        |
| 4. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ  | 4.93        | 0.26        | 98.57        | มากที่สุด        |
| 5. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์   | 4.83        | 0.53        | 96.58        | มากที่สุด        |
| 6. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวมของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | 4.77        | 0.77        | 95.48        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวมการให้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย</b>                                      | <b>4.84</b> | <b>0.60</b> | <b>96.72</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ภาพรวมของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.93 รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คือ 1) ความยืดหยุ่นในการให้บริการ 2) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน 3) มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ตามลำดับ





### 3) งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ  
งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว  
จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ   | $\bar{X}$ | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล  |
|--|-----------|------|--------|-----------|
| <b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>  |           |      |        |           |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน<br>มีความคล่องตัว  | 4.90      | 0.46 | 97.94  | มากที่สุด |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ   | 4.85      | 0.36 | 96.92  | มากที่สุด |
| 3. ความชัดเจนในการชี้แจงแนะนำขั้นตอนในการ<br>ให้บริการ   | 4.70      | 0.89 | 93.95  | มากที่สุด |
| 4. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน  | 4.86      | 0.35 | 97.23  | มากที่สุด |
| 5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อ<br>ความต้องการของผู้รับบริการ   | 4.73      | 1.01 | 94.61  | มากที่สุด |
| 6. มีการดูแลรักษาและคุ้มครองป้องกัน<br>สาธารณประโยชน์  | 4.91      | 0.57 | 98.16  | มากที่สุด |
| 7. มีดูแลรักษาสภาพ และความสะอาดเรียบร้อย<br>บริเวณที่สาธารณประโยชน์  | 4.82      | 0.83 | 96.40  | มากที่สุด |
| 8. มีการรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน<br>และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล                           | 4.85      | 0.57 | 96.92  | มากที่สุด |
| 9. มีการบำรุงรักษาสถานที่ประชุม การกีฬา<br>การพักผ่อนหย่อนใจ และสวนสาธารณะให้สะอาด<br>พร้อมใช้เพื่อสาธารณประโยชน์ต่างๆ | 4.87      | 0.73 | 97.30  | มากที่สุด |
| 10. มีการรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบ<br>เรียบร้อยของเขตพื้นที่ภายใน อบต.   | 4.89      | 0.53 | 97.75  | มากที่สุด |
| 11. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการ<br>ขั้นตอนการให้บริการของงานรักษาความสะอาด<br>ในที่สาธารณะ            | 4.74      | 0.91 | 94.74  | มากที่สุด |



| คุณภาพการให้บริการ   | $\bar{X}$ | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล  |
|--|-----------|------|--------|-----------|
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>   |           |      |        |           |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย  | 4.72      | 0.87 | 94.47  | มากที่สุด |
| 2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ   | 4.73      | 0.78 | 94.61  | มากที่สุด |
| 3. เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ<br>หรือการติดประกาศ   | 4.77      | 0.72 | 95.34  | มากที่สุด |
| 4. ระบบเสียงตามสาย   | 4.80      | 0.77 | 96.05  | มากที่สุด |
| 5. ระบบโทรศัพท์  | 4.87      | 0.66 | 97.37  | มากที่สุด |
| 6. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการ<br>ให้บริการของงานรักษาความสะอาด<br>ในที่สาธารณะ                    | 4.89      | 0.47 | 97.85  | มากที่สุด |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>   |           |      |        |           |
| 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่<br>ผู้ให้บริการ  | 4.84      | 0.69 | 96.76  | มากที่สุด |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ<br>ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ   | 4.86      | 0.68 | 97.14  | มากที่สุด |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม<br>ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่  | 4.87      | 0.66 | 97.37  | มากที่สุด |
| 4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ<br>เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วย<br>แก้ปัญหาได้   | 4.80      | 0.78 | 95.90  | มากที่สุด |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน<br>ทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ  | 4.85      | 0.36 | 96.92  | มากที่สุด |
| 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ<br>สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯลฯ                            | 4.82      | 0.74 | 96.32  | มากที่สุด |
| 7. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/<br>บุคลากรผู้ให้บริการของงานด้านการรักษา<br>ความสะอาดในที่สาธารณะ | 4.70      | 0.89 | 93.95  | มากที่สุด |



| คุณภาพการให้บริการ  | $\bar{X}$   | S.D.        | ร้อยละ       | การแปลผล         |
|---|-------------|-------------|--------------|------------------|
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>   |             |             |              |                  |
| 1. องค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดหาถังขยะเพื่อใช้ในชุมชน   | 4.87        | 0.66        | 97.37        | มากที่สุด        |
| 2. มีรถเก็บขยะครอบคลุมการใช้งานทันสมัย  | 4.66        | 1.02        | 93.26        | มากที่สุด        |
| 3. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการอุปกรณ์การใช้ในการรักษาความสะอาด       | 4.83        | 0.64        | 96.53        | มากที่สุด        |
| 4. มีสถานที่ทำลายขยะอย่างถูกสุขลักษณะ.  | 4.79        | 0.55        | 95.73        | มากที่สุด        |
| 5. มีการให้รางวัลให้ทั้งขยะเป็นที่รักษาความสะอาด  | 4.68        | 0.85        | 93.68        | มากที่สุด        |
| 6. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ | 4.88        | 0.38        | 97.54        | มากที่สุด        |
| <b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>   |             |             |              |                  |
| 1. ความโปร่งใสในการให้บริการ  | 4.79        | 0.55        | 95.73        | มากที่สุด        |
| 2. ความเสมอภาคในการให้บริการ  | 4.81        | 0.43        | 96.27        | มากที่สุด        |
| 3. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์   | 4.75        | 0.87        | 95.00        | มากที่สุด        |
| 4. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการของงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ | 4.80        | 0.84        | 95.96        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวมการให้บริการงานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ</b>  | <b>4.81</b> | <b>0.68</b> | <b>96.15</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ภาพรวมอยู่ในระดับ“มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีการดูแลรักษาและคุ้มครองป้องกันสาธารณประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คือ 1) ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการของงานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) มีการรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของเขตพื้นที่ภายใน อบต. ตามลำดับ



## 4) งานด้านข้าราชการ

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านข้าราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ   | $\bar{X}$ | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล  |
|--|-----------|------|--------|-----------|
| <b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>  |           |      |        |           |
| 1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง   | 4.90      | 0.44 | 98.05  | มากที่สุด |
| 2. มีการแนะนำขั้นตอนที่หลากหลายมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                               | 4.89      | 0.64 | 97.89  | มากที่สุด |
| 3. การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม   | 4.86      | 0.54 | 97.20  | มากที่สุด |
| 4. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ                          | 4.91      | 0.28 | 98.22  | มากที่สุด |
| 5. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | 4.82      | 0.67 | 96.32  | มากที่สุด |
| 6. แบบฟอร์มคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย  | 4.80      | 0.73 | 96.09  | มากที่สุด |
| 7. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ  | 4.78      | 0.58 | 95.63  | มากที่สุด |
| 8. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานด้านข้าราชการ        | 4.80      | 0.80 | 96.05  | มากที่สุด |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>   |           |      |        |           |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย  | 4.94      | 0.24 | 98.81  | มากที่สุด |
| 2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ   | 4.84      | 0.67 | 96.73  | มากที่สุด |
| 3. เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับหรือการติดประกาศ                                     | 4.84      | 0.68 | 96.77  | มากที่สุด |
| 4. ระบบเสียงตามสาย   | 4.80      | 0.65 | 95.95  | มากที่สุด |
| 5. การออกหน่วยเคลื่อนที่   | 4.82      | 0.83 | 96.40  | มากที่สุด |
| 6. ระบบโทรศัพท์  | 4.81      | 0.74 | 96.13  | มากที่สุด |
| 7. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านข้าราชการ                 | 4.84      | 0.69 | 96.76  | มากที่สุด |





รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

| คุณภาพการให้บริการ   | $\bar{X}$ | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล  |
|--|-----------|------|--------|-----------|
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>   |           |      |        |           |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้ชัดเจน                           | 4.75      | 0.73 | 95.06  | มากที่สุด |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย   | 4.89      | 0.47 | 97.85  | มากที่สุด |
| 3. เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ                                      | 4.82      | 0.72 | 96.42  | มากที่สุด |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพกิริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย               | 4.85      | 0.57 | 96.92  | มากที่สุด |
| 5. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                           | 4.75      | 0.87 | 95.00  | มากที่สุด |
| 6. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการ   | 4.86      | 0.35 | 97.23  | มากที่สุด |
| 7. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน                        | 4.82      | 0.80 | 96.32  | มากที่สุด |
| 8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ             | 4.91      | 0.57 | 98.16  | มากที่สุด |
| 9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่ เลือกปฏิบัติ                           | 4.87      | 0.38 | 97.37  | มากที่สุด |
| 10. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการของงานชำระภาษี               | 4.82      | 0.58 | 96.32  | มากที่สุด |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>  |           |      |        |           |
| 1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ                                 | 4.75      | 0.87 | 95.00  | มากที่สุด |
| 2. มีป้ายประชาสัมพันธ์ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการ  | 4.89      | 0.47 | 97.85  | มากที่สุด |
| 3. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย  | 4.87      | 0.66 | 97.37  | มากที่สุด |
| 4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเหมาะสม เกี่ยวกับ ที่นั่งพัก บริการน้ำดื่ม ห้องน้ำ | 4.89      | 0.35 | 97.86  | มากที่สุด |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

| คุณภาพการให้บริการ   | $\bar{X}$   | S.D.        | ร้อยละ       | การแปลผล         |
|--|-------------|-------------|--------------|------------------|
| 5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ /ระบบในการบริการ<br>ข้อมูล สารสนเทศ                    | 4.88        | 0.38        | 97.54        | มากที่สุด        |
| 6. สถานที่จัดรถมีความสะดวกและเพียงพอ   | 4.79        | 0.63        | 95.86        | มากที่สุด        |
| 7. จัดเครื่องถ่ายเอกสารให้บริการในสถานที่  | 4.89        | 0.57        | 97.82        | มากที่สุด        |
| 8. สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้                                     | 4.92        | 0.39        | 98.33        | มากที่สุด        |
| 9. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก<br>ความสะดวกของงานข้าราชการ | 4.79        | 0.55        | 95.73        | มากที่สุด        |
| <b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>  |             |             |              |                  |
| 1. ความโปร่งใสในการให้บริการ   | 4.86        | 0.35        | 97.23        | มากที่สุด        |
| 2. ความยืดหยุ่นในการให้บริการ  | 4.79        | 0.55        | 95.73        | มากที่สุด        |
| 3. ความเสมอภาคในการให้บริการ   | 4.81        | 0.43        | 96.27        | มากที่สุด        |
| 4. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ   | 4.80        | 0.84        | 95.96        | มากที่สุด        |
| 5. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์  | 4.82        | 0.81        | 96.32        | มากที่สุด        |
| 6. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพ<br>การให้บริการของงานข้าราชการ          | 4.85        | 0.36        | 96.92        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวมการให้บริการงานด้านข้าราชการ</b>  | <b>4.84</b> | <b>0.59</b> | <b>96.79</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ภาพรวมงานด้านข้าราชการอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.94 รองลงมาคือ สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คือ 1) มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ 2) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ตามลำดับ



### 5) งานซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้า

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ  
งานซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว  
จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ  | $\bar{X}$ | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล  |
|---|-----------|------|--------|-----------|
| <b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>   |           |      |        |           |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว  | 4.93      | 0.26 | 98.57  | มากที่สุด |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ  | 4.73      | 0.45 | 94.55  | มากที่สุด |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงแนะนำขั้นตอน<br>ในการให้บริการ   | 4.82      | 0.74 | 96.32  | มากที่สุด |
| 4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ<br>(เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)                | 4.80      | 0.70 | 96.00  | มากที่สุด |
| 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน   | 4.83      | 0.74 | 96.58  | มากที่สุด |
| 6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อ<br>ความต้องการของผู้รับบริการ                                      | 4.82      | 0.66 | 96.43  | มากที่สุด |
| 7. ขั้นตอนในการรับแจ้งเรื่องการซ่อมแซมแก้ไขไฟฟ้า<br>แสงสว่าง  | 4.79      | 0.78 | 95.73  | มากที่สุด |
| 8. การติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างบริเวณทางแยก ทางร่วม ทาง<br>โค้ง และบริเวณที่มีการเปลี่ยนแปลงแนวทาง เติมน้ำ         | 4.81      | 0.43 | 96.27  | มากที่สุด |
| 9. การขยายเขตให้บริการไฟฟ้าสาธารณะตามจุดเสี่ยง  | 4.80      | 0.65 | 95.95  | มากที่สุด |
| 10. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการ<br>ขั้นตอนการให้บริการโดยรวมของงานซ่อมแซมบำรุงรักษา<br>ไฟฟ้า | 4.82      | 0.66 | 96.43  | มากที่สุด |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>  |           |      |        |           |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย   | 4.91      | 0.57 | 98.16  | มากที่สุด |
| 2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ  | 4.82      | 0.71 | 96.32  | มากที่สุด |
| 3. เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ การติดประกาศ   | 4.79      | 0.55 | 95.73  | มากที่สุด |
| 4. ระบบเสียงตามสาย  | 4.71      | 0.86 | 94.3   | มากที่สุด |
| 5. ระบบโทรศัพท์   | 4.82      | 0.74 | 96.32  | มากที่สุด |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

| คุณภาพการให้บริการ   | $\bar{X}$ | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล  |
|--|-----------|------|--------|-----------|
| 6. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทาง<br>การให้บริการโดยรวมของงานซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้า                  | 4.80      | 0.70 | 96.00  | มากที่สุด |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>   |           |      |        |           |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหา<br>ข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน                                      | 4.83      | 0.74 | 96.58  | มากที่สุด |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย   | 4.82      | 0.66 | 96.43  | มากที่สุด |
| 3. เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้น<br>ในการให้บริการ  | 4.82      | 0.71 | 96.32  | มากที่สุด |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาท<br>ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย                         | 4.79      | 0.55 | 95.73  | มากที่สุด |
| 5. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง<br>ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                     | 4.82      | 0.64 | 96.43  | มากที่สุด |
| 6. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับ<br>บริการ   | 4.83      | 0.53 | 96.67  | มากที่สุด |
| 7. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มา<br>รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน                                  | 4.79      | 0.76 | 95.86  | มากที่สุด |
| 8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ<br>สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ                       | 4.83      | 0.74 | 96.58  | มากที่สุด |
| 9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย<br>โดยไม่เลือกปฏิบัติ                                      | 4.88      | 0.38 | 97.54  | มากที่สุด |
| 10. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/<br>บุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมของงานซ่อมแซมบำรุงรักษา<br>ไฟฟ้า | 4.75      | 0.87 | 95.00  | มากที่สุด |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>  |           |      |        |           |
| 1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย  | 4.89      | 0.35 | 97.86  | มากที่สุด |
| 2. เครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ครอบคลุมการใช้งานทันสมัย  | 4.83      | 0.53 | 96.58  | มากที่สุด |
| 3. มีเครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้อย่างพอเพียง เช่น โคมไฟ<br>หลอดไฟ บันไดรถยนต์ ฯลฯ                                | 4.80      | 0.65 | 95.95  | มากที่สุด |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

| คุณภาพการให้บริการ   | $\bar{X}$   | S.D.        | ร้อยละ       | การแปลผล         |
|--|-------------|-------------|--------------|------------------|
| 4. มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ   | 4.80        | 0.43        | 96.00        | มากที่สุด        |
| 5. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมของงานซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้า | 4.84        | 0.67        | 96.84        | มากที่สุด        |
| <b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>  |             |             |              |                  |
| 1. ความสะดวก รวดเร็ว ในการแจ้งซ่อมไฟฟ้าสาธารณะที่ชำรุด                                     | 4.82        | 0.66        | 96.43        | มากที่สุด        |
| 2. การให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะที่ชำรุด   | 4.81        | 0.43        | 96.27        | มากที่สุด        |
| 3. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์   | 4.82        | 0.64        | 96.43        | มากที่สุด        |
| 4. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวมของงานซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้า | 4.83        | 0.53        | 96.67        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวมการให้บริการงานซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้า</b>   | <b>4.82</b> | <b>0.63</b> | <b>96.29</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ภาพรวมอยู่ในระดับ“มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.93 รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 และสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ตามลำดับ





### 6) งานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ  
งานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว จำแนกเป็น  
รายข้อ และภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ  | $\bar{X}$ | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล  |
|---|-----------|------|--------|-----------|
| <b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>   |           |      |        |           |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความคล่องตัว   | 4.87      | 0.60 | 97.38  | มากที่สุด |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ  | 4.91      | 0.34 | 98.13  | มากที่สุด |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ   | 4.80      | 0.71 | 96.05  | มากที่สุด |
| 4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตาม ลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)            | 4.90      | 0.58 | 98.08  | มากที่สุด |
| 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน   | 4.85      | 0.45 | 96.90  | มากที่สุด |
| 6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ                                    | 4.77      | 0.42 | 95.38  | มากที่สุด |
| 7. ขั้นตอนตรวจสอบเอกสาร/พื้นที่ก่อสร้างรวดเร็ว  | 4.78      | 0.83 | 95.53  | มากที่สุด |
| 8. การขออนุญาตก่อสร้างอาคารสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง                            | 4.82      | 0.68 | 96.43  | มากที่สุด |
| 9. ขั้นตอนพิจารณาออกใบอนุญาตถูกต้องสนองความต้องการของประชาชน  | 4.82      | 0.66 | 96.43  | มากที่สุด |
| 10. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการโดยรวมของงานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | 4.85      | 0.45 | 96.43  | มากที่สุด |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>  |           |      |        |           |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย   | 4.80      | 0.71 | 96.05  | มากที่สุด |
| 2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ  | 4.77      | 0.42 | 95.38  | มากที่สุด |
| 3. เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ การติดประกาศ   | 4.80      | 0.65 | 95.95  | มากที่สุด |
| 4. ระบบเสียงตามสาย  | 4.83      | 0.64 | 96.58  | มากที่สุด |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

| คุณภาพการให้บริการ  | $\bar{X}$ | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล  |
|---|-----------|------|--------|-----------|
| 5. ระบบโทรศัพท์   | 4.87      | 0.6  | 97.38  | มากที่สุด |
| 6. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมของงานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง             | 4.82      | 0.66 | 96.43  | มากที่สุด |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>  |           |      |        |           |
| 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ  | 4.92      | 0.48 | 98.42  | มากที่สุด |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                   | 4.80      | 0.65 | 95.95  | มากที่สุด |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่                                     | 4.82      | 0.66 | 96.43  | มากที่สุด |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา   | 4.79      | 0.84 | 95.79  | มากที่สุด |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ                                  | 4.85      | 0.36 | 96.92  | มากที่สุด |
| 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ                    | 4.82      | 0.81 | 96.32  | มากที่สุด |
| 7. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมของงานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | 4.83      | 0.79 | 96.58  | มากที่สุด |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>   |           |      |        |           |
| 1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย   | 4.83      | 0.67 | 96.67  | มากที่สุด |
| 2. เครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ครอบคลุมการใช้งานทันสมัย   | 4.89      | 0.35 | 97.86  | มากที่สุด |
| 3. สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์การใช้ง่ายด้านงานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง    | 4.80      | 0.43 | 96.00  | มากที่สุด |
| 4. ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและถูกต้องในการติดต่อราชการ  | 4.82      | 0.68 | 96.43  | มากที่สุด |
| 5. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมของงานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง              | 4.82      | 0.72 | 96.32  | มากที่สุด |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

| คุณภาพการให้บริการ   | $\bar{X}$   | S.D.        | ร้อยละ       | การแปลผล         |
|--|-------------|-------------|--------------|------------------|
| <b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>  |             |             |              |                  |
| 1. ความโปร่งใสในการให้บริการของงานขออนุญาตปลูก<br>สิ่งก่อสร้าง                                   | 4.87        | 0.60        | 97.38        | มากที่สุด        |
| 2. ความเสมอภาคในการให้บริการของงานขออนุญาตปลูก<br>สิ่งก่อสร้าง                                   | 4.83        | 0.67        | 96.67        | มากที่สุด        |
| 3. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ของงานขออนุญาต<br>ปลูกสิ่งก่อสร้าง                      | 4.76        | 0.67        | 95.24        | มากที่สุด        |
| 4. การตรวจสอบสถานที่ ตรวจสอบผังเมือง ตรวจสอบ<br>สภาพสาธารณะ ด้วยความรวดเร็วถูกต้อง               | 4.82        | 0.72        | 96.32        | มากที่สุด        |
| 5. การตรวจพิจารณาแบบแปลนถูกต้องสนอง<br>ความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง                      | 4.87        | 0.44        | 97.37        | มากที่สุด        |
| 6. การตรวจสอบเอกสารเบื้องต้นรวดเร็วชัดเจน<br>ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด                         | 4.75        | 0.44        | 94.91        | มากที่สุด        |
| 7. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพ<br>การให้บริการโดยรวมของงานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | 4.87        | 0.60        | 97.38        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวมการให้บริการงานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง</b>   | <b>4.83</b> | <b>0.60</b> | <b>96.56</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.92 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตาม ลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ตามลำดับ







### 7) งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ  
งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว  
จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ   | $\bar{X}$ | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล  |
|--|-----------|------|--------|-----------|
| <b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>  |           |      |        |           |
| 1. เวลาารับ – ส่งเด็กมาที่ศูนย์ฯ   | 4.61      | 1.00 | 92.09  | มากที่สุด |
| 2. ความเอาใจใส่เด็ก ของผู้ดูแลเด็ก   | 4.90      | 0.46 | 97.94  | มากที่สุด |
| 3. อัตรากำลังผู้ดูแลเด็กเพียงพอกับจำนวนเด็ก  | 4.72      | 0.86 | 94.49  | มากที่สุด |
| 4. ความรู้ ความความเข้าใจของผู้ดูแลเด็ก  | 4.69      | 0.89 | 93.82  | มากที่สุด |
| 5. ค่าวัสดุสนับสนุนอุปกรณ์การเรียนการสอน   | 4.76      | 0.82 | 95.13  | มากที่สุด |
| 6. ค่าเทอม   | 4.74      | 0.83 | 94.87  | มากที่สุด |
| 7. การดำเนินงานด้านวิชาการ   |           |      |        |           |
| 7.1 การประชุมวางแผนเพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงานการจัดการเรียนการสอนระหว่างผู้บริหาร ผู้ดูแลเด็กและผู้ปกครอง    | 4.76      | 0.82 | 95.13  | มากที่สุด |
| 7.2 การนำเทคนิควิธีการใหม่ๆ มาใช้ในการจัดกิจกรรมการจัดมุมแสดงผลงานของเด็ก                                      | 4.91      | 0.50 | 98.29  | มากที่สุด |
| 7.3 การแจ้งผลการประเมินพัฒนาการความพร้อมของเด็กเป็นรายบุคคลให้ผู้ปกครองทราบ                                    | 4.84      | 0.69 | 96.76  | มากที่สุด |
| 7.4 การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนการสอนในห้องเรียน  | 4.86      | 0.57 | 97.22  | มากที่สุด |
| 7.5 สื่อการเรียนการสอนและวัสดุอุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอ ตรงกับความต้องการเหมาะสมในการจัดการเรียนการสอน             | 4.88      | 0.60 | 97.50  | มากที่สุด |
| 7.6 การจัดให้มีมุมต่างๆที่ส่งเสริมประสบการณ์และสร้างบรรยากาศการพัฒนาการเรียนรู้สำหรับเด็กได้อย่างเหมาะสมตามวัย | 4.78      | 0.71 | 95.53  | มากที่สุด |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

| คุณภาพการให้บริการ   | $\bar{X}$ | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล  |
|--|-----------|------|--------|-----------|
| 7.7 การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้เด็กได้รู้จักวัฒนธรรมไทย  | 4.84      | 0.69 | 96.76  | มากที่สุด |
| 7.8 จัดกิจกรรมวันสำคัญร่วมกันระหว่างผู้บริหาร ผู้ดูแลเด็กและผู้ปกครอง  | 4.86      | 0.57 | 97.22  | มากที่สุด |
| 7.9 การบันทึกพัฒนาการเด็กโดยรายงานให้ผู้ปกครอง ทราบอย่างต่อเนื่อง  | 4.78      | 0.80 | 95.66  | มากที่สุด |
| 8. ดำเนินงานด้านการมีส่วนร่วม  |           |      |        |           |
| 8.1 ผู้ปกครองชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของศูนย์   | 4.80      | 0.78 | 95.90  | มากที่สุด |
| 8.2 องค์กรรัฐ เอกชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาศูนย์ฯ  | 4.84      | 0.67 | 96.73  | มากที่สุด |
| 8.3 ประชาสัมพันธ์ผลงาน ข่าวสารและกิจกรรมต่างๆ ให้ผู้ปกครองและชุมชนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ                                    | 4.82      | 0.72 | 96.36  | มากที่สุด |
| 8.4 เปิดโอกาสให้ผู้บริหาร ผู้ดูแลเด็กและผู้ปกครองได้มีส่วนร่วมในการประชุมเพื่อแสดงความคิดเห็นต่อกิจกรรมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก | 4.79      | 0.72 | 95.85  | มากที่สุด |
| 9. ดำเนินงานด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น  |           |      |        |           |
| 9.1 สำรวจและนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาร่วมกิจกรรมการเรียนการสอน   | 4.78      | 0.79 | 95.64  | มากที่สุด |
| 10. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก                            | 4.76      | 0.81 | 95.24  | มากที่สุด |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>   |           |      |        |           |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย  | 4.84      | 0.69 | 96.76  | มากที่สุด |
| 2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ   | 4.86      | 0.57 | 97.22  | มากที่สุด |
| 3. เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับหรือการตีพิมพ์ ประการศ   | 4.87      | 0.59 | 97.50  | มากที่สุด |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

| คุณภาพการให้บริการ   | $\bar{X}$ | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล  |
|--|-----------|------|--------|-----------|
| 4. ระบบเสียงตามสาย   | 4.86      | 0.56 | 97.13  | มากที่สุด |
| 5. การออกหน่วยเคลื่อนที่   | 4.85      | 0.63 | 96.95  | มากที่สุด |
| 6. ระบบโทรศัพท์  | 4.82      | 0.69 | 96.43  | มากที่สุด |
| 7. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ<br>ด้านช่องทางการให้บริการของงานศูนย์พัฒนา<br>เด็กเล็ก                | 4.82      | 0.68 | 96.43  | มากที่สุด |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>   |           |      |        |           |
| 1. บุคลากรมีความรู้ความสามารถเข้าใจในจิตวิทยา<br>พัฒนาการเด็ก  | 4.86      | 0.69 | 97.17  | มากที่สุด |
| 2. บุคลากรดูแลเอาใจใส่เด็กสม่ำเสมอ   | 4.90      | 0.44 | 98.05  | มากที่สุด |
| 3. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะ<br>ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                     | 4.80      | 0.80 | 96.05  | มากที่สุด |
| 4. มีแผนการเรียนการสอน และจัดกิจกรรม<br>การเรียนการสอนที่หลากหลาย  | 4.79      | 0.82 | 95.79  | มากที่สุด |
| 5. หัวหน้ามีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลในการพัฒนาศูนย์ฯ<br>ชัดเจน  | 4.84      | 0.67 | 96.73  | มากที่สุด |
| 6. หัวหน้าศูนย์ฯ มีภาวะความเป็นผู้นำ   | 4.81      | 0.70 | 96.23  | มากที่สุด |
| 7. มีความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่<br>ผู้ให้บริการ  | 4.80      | 0.81 | 95.94  | มากที่สุด |
| 8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม<br>ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่                                      | 4.85      | 0.68 | 96.91  | มากที่สุด |
| 9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน<br>ทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                    | 4.90      | 0.44 | 98.05  | มากที่สุด |
| 10. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ<br>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการของงานศูนย์<br>พัฒนาเด็กเล็ก | 4.60      | 1.05 | 92.00  | มากที่สุด |



| คุณภาพการให้บริการ   | $\bar{X}$ | S.D. | ร้อยละ | การแปลผล  |
|--|-----------|------|--------|-----------|
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย</b>   |           |      |        |           |
| 1. วัสดุครุภัณฑ์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ชั้นวางของ เครื่องนอน ฯลฯ มีจำนวนเพียงพอและอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้ เหมาะสมกับเด็ก               | 4.78      | 0.77 | 95.62  | มากที่สุด |
| 2. การจัดอาคารสถานที่และดูแลรักษาอุปกรณ์ เครื่องเล่นที่สนับสนุนต่อพัฒนาการของเด็กให้อยู่ในสภาพที่ดีและปลอดภัยสำหรับเด็ก          | 4.87      | 0.52 | 97.33  | มากที่สุด |
| 3. อาคารเรียนหรือห้องเรียน มั่นคง แข็งแรง ปลอดภัย มีความเหมาะสมเพียงพอกับจำนวนเด็ก   | 4.90      | 0.44 | 98.05  | มากที่สุด |
| 4. การจัดสภาพภายในห้องเรียน มีพื้นที่ใช้สอย เหมาะสมที่จะจัดกิจกรรมสำหรับเด็ก   | 4.85      | 0.66 | 96.95  | มากที่สุด |
| 5. ห้องเรียนมีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทได้สะดวก  | 4.85      | 0.63 | 96.91  | มากที่สุด |
| 6. ห้องน้ำ ห้องส้วม มีจำนวนเพียงพอ มีความสะอาด ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย  | 4.81      | 0.63 | 96.14  | มากที่สุด |
| 7. การจัดสภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียนมีบริเวณเพียงพอสะอาด ร่มรื่นและปลอดภัย  | 4.85      | 0.67 | 97.04  | มากที่สุด |
| 8. การกำจัดขยะที่ถูกสุขลักษณะ  | 4.91      | 0.28 | 98.22  | มากที่สุด |
| 9. การป้องกันแมลง และพาหนะนำโรค  | 4.84      | 0.62 | 96.86  | มากที่สุด |
| 10. มาตรการความปลอดภัย   | 4.81      | 0.76 | 96.19  | มากที่สุด |
| 11. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยของงานศูนย์พัฒนา เด็กเล็ก | 4.79      | 0.74 | 95.75  | มากที่สุด |
| <b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>  |           |      |        |           |
| 1. ด้านโภชนาการ  |           |      |        |           |
| 1.1 อาหารได้มาตรฐานครบ 5 หมู่  | 4.77      | 0.71 | 95.29  | มากที่สุด |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

| คุณภาพการให้บริการ   | $\bar{X}$   | S.D.        | ร้อยละ       | การแปลผล         |
|--|-------------|-------------|--------------|------------------|
| 1.2 ความสะอาดถูกสุขลักษณะของสถานที่<br>ปรุงอาหาร   | 4.83        | 0.60        | 96.54        | มากที่สุด        |
| 1.3 น้ำดื่ม น้ำใช้ สะอาดและเพียงพอ   | 4.78        | 0.76        | 95.48        | มากที่สุด        |
| 1.4 ภาชนะและอุปกรณ์ใส่อาหารปลอดภัยและ<br>สะอาด   | 4.78        | 0.71        | 95.51        | มากที่สุด        |
| 1.5 อาหารและนมถูกสุขลักษณะ   | 4.84        | 0.62        | 96.71        | มากที่สุด        |
| 2. ด้านคุณภาพจากการบริการทางการศึกษา   |             |             |              |                  |
| 2.1 มีการพัฒนาด้านร่างกายเหมาะสมกับวัย   | 4.80        | 0.69        | 95.94        | มากที่สุด        |
| 2.2 มีการพัฒนาด้านอารมณ์เหมาะสมกับวัย  | 4.78        | 0.73        | 95.64        | มากที่สุด        |
| 2.3 มีพัฒนาการด้านสังคมเหมาะสมกับวัย   | 4.92        | 0.35        | 98.47        | มากที่สุด        |
| 2.4 มีพัฒนาการด้านสติปัญญาเหมาะสมกับวัย  | 4.89        | 0.46        | 97.85        | มากที่สุด        |
| 2.5 เด็กมีพัฒนาการดีขึ้นตามศักยภาพของตนเอง   | 4.88        | 0.37        | 97.63        | มากที่สุด        |
| 3. ให้การสนับสนุนด้านการศึกษาในทุกระดับที่ตั้งใน<br>เขตองค์การบริหารส่วนตำบล                                 | 4.86        | 0.57        | 97.11        | มากที่สุด        |
| 4. มีการจัดสรรงบประมาณอุดหนุนการศึกษาเป็น<br>ประจำทุกปี  | 4.78        | 0.77        | 95.62        | มากที่สุด        |
| 5. มีการจัดตั้งห้องสมุดสาธารณะในเขตองค์การ<br>บริหารส่วนตำบลเพื่อส่งเสริมทักษะการอ่านให้กับ<br>ประชาชนทั่วไป | 4.84        | 0.61        | 96.87        | มากที่สุด        |
| 6. มีการสนับสนุนกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการศึกษา เช่น<br>การจัดนิทรรศการ การแข่งขันวิชาการ                       | 4.82        | 0.62        | 96.30        | มากที่สุด        |
| 7. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพ<br>การให้บริการของงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก                         | 4.80        | 0.66        | 96.03        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวมการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก</b>  | <b>4.82</b> | <b>0.67</b> | <b>96.37</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ  
งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีพัฒนาการด้านสังคมเหมาะสมกับวัย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.92 รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คือ 1) การนำเทคนิควิธีการใหม่ๆ มาใช้ในการจัดกิจกรรมการจัดมุมแสดงผลงานของเด็ก และ 2) การกำจัดขยะที่ถูกต้องลักษณะ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คือ 1) อาคารเรียนหรือห้องเรียน มั่นคง แข็งแรง ปลอดภัย มีความเหมาะสมเพียงพอกับจำนวนเด็ก 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ 4) บุคลากรดูแลเอาใจใส่เด็กสม่ำเสมอ และ 5) ความเอาใจใส่เด็กของผู้ดูแลเด็ก ตามลำดับ





#### 4.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองหญ้าขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ในครั้งนี้จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวมและ  
ครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาวที่สำคัญได้แก่

- 1) งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน
- 2) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 3) งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- 4) งานด้านชำระภาษี
- 5) งานซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้า
- 6) งานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 7) งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ซึ่งผลการประเมินสามารถนำเสนอได้ดังนี้

##### 4.4.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกเป็นภาพรวมและรายด้าน

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ               | $\bar{X}$   | ระดับความพึงพอใจ<br>(ร้อยละ) | ระดับคะแนน |
|----------------------------------|-------------|------------------------------|------------|
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.82        | 96.47                        | 10         |
| ด้านช่องทางการให้บริการ          | 4.82        | 96.35                        | 10         |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ      | 4.83        | 96.54                        | 10         |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก           | 4.82        | 96.41                        | 10         |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ           | 4.82        | 96.30                        | 10         |
| <b>ภาพรวม</b>                    | <b>4.82</b> | <b>96.41</b>                 | <b>10</b>  |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การ  
บริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยระดับความพึงพอใจร้อยละ  
96.41 ได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10



เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.54 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.47 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.41 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.35 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.30 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

#### 4.4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงาน

##### 1) งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ  
ของงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ               | $\bar{X}$   | ระดับความพึงพอใจ<br>(ร้อยละ) | ระดับคะแนน |
|----------------------------------|-------------|------------------------------|------------|
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.85        | 96.92                        | 10         |
| ด้านช่องทางการให้บริการ          | 4.82        | 96.40                        | 10         |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ      | 4.83        | 96.61                        | 10         |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก           | 4.81        | 96.22                        | 10         |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ           | 4.83        | 96.51                        | 10         |
| <b>ภาพรวม</b>                    | <b>4.83</b> | <b>96.52</b>                 | <b>10</b>  |

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.52 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ในระดับ“มากที่สุด” โดยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.92 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.61 ด้านคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.51 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก





ความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.22 ซึ่งทุกด้านได้คะแนน  
เทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

## 2) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของ  
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ               | $\bar{X}$   | ระดับความพึงพอใจ<br>(ร้อยละ) | ระดับคะแนน |
|----------------------------------|-------------|------------------------------|------------|
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.83        | 96.66                        | 10         |
| ด้านช่องทางการให้บริการ          | 4.82        | 96.40                        | 10         |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ      | 4.85        | 97.08                        | 10         |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก           | 4.83        | 96.65                        | 10         |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ           | 4.84        | 96.78                        | 10         |
| <b>ภาพรวม</b>                    | <b>4.84</b> | <b>96.72</b>                 | <b>10</b>  |

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานป้องกัน  
และบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ  
96.72 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ในระดับ“มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 97.08 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ  
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.78 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ  
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.66 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ  
4.83 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.65 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับ  
ความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10



### 3) งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ  
งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ               | $\bar{X}$   | ระดับความพึงพอใจ<br>(ร้อยละ) | ระดับคะแนน |
|----------------------------------|-------------|------------------------------|------------|
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.83        | 96.54                        | 10         |
| ด้านช่องทางการให้บริการ          | 4.80        | 95.95                        | 10         |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ      | 4.82        | 96.34                        | 10         |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก           | 4.79        | 95.69                        | 10         |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ           | 4.79        | 95.74                        | 10         |
| <b>ภาพรวม</b>                    | <b>4.81</b> | <b>96.15</b>                 | <b>10</b>  |

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.15 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ในระดับ“มากที่สุด” โดยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.54 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.34 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.95 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.74 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.79 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.69 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10





#### 4) งานด้านชำระภาษี

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ  
งานด้านชำระภาษี จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ               | $\bar{X}$   | ระดับความพึงพอใจ<br>(ร้อยละ) | ระดับคะแนน |
|----------------------------------|-------------|------------------------------|------------|
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.84        | 96.93                        | 10         |
| ด้านช่องทางการให้บริการ          | 4.83        | 96.58                        | 10         |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ      | 4.83        | 96.67                        | 10         |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก           | 4.85        | 97.04                        | 10         |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ           | 4.82        | 96.41                        | 10         |
| <b>ภาพรวม</b>                    | <b>4.84</b> | <b>96.79</b>                 | <b>10</b>  |

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.79 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ในระดับ“มากที่สุด” โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 97.04 รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.93 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.67 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.58 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.41 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10





### 5) งานซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้า

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ  
งานซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้า จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ               | $\bar{X}$   | ระดับความพึงพอใจ<br>(ร้อยละ) | ระดับคะแนน |
|----------------------------------|-------------|------------------------------|------------|
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.82        | 96.28                        | 10         |
| ด้านช่องทางการให้บริการ          | 4.81        | 96.20                        | 10         |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ      | 4.82        | 96.31                        | 10         |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก           | 4.83        | 96.65                        | 10         |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ           | 4.80        | 96.11                        | 10         |
| <b>ภาพรวม</b>                    | <b>4.82</b> | <b>96.29</b>                 | <b>10</b>  |

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.29 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ในระดับ“มากที่สุด” โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.65 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.31 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.28 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.20 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.11 ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ





## 6) งานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ  
งานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ               | $\bar{X}$   | ระดับความพึงพอใจ<br>(ร้อยละ) | ระดับคะแนน |
|----------------------------------|-------------|------------------------------|------------|
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.84        | 96.67                        | 10         |
| ด้านช่องทางการให้บริการ          | 4.82        | 96.30                        | 10         |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ      | 4.83        | 96.63                        | 10         |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก           | 4.83        | 96.66                        | 10         |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ           | 4.82        | 96.47                        | 10         |
| <b>ภาพรวม</b>                    | <b>4.83</b> | <b>96.56</b>                 | <b>10</b>  |

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.56 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ในระดับ“มากที่สุด” โดยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.67 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.66 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.63 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.47 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.30 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10





### 7) งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ  
งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ               | $\bar{X}$   | ระดับความพึงพอใจ<br>(ร้อยละ) | ระดับคะแนน |
|----------------------------------|-------------|------------------------------|------------|
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.80        | 95.91                        | 10         |
| ด้านช่องทางการให้บริการ          | 4.85        | 96.92                        | 10         |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ      | 4.82        | 96.29                        | 10         |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก           | 4.84        | 96.82                        | 10         |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ           | 4.82        | 96.47                        | 10         |
| <b>ภาพรวม</b>                    | <b>4.82</b> | <b>96.37</b>                 | <b>10</b>  |

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.37 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

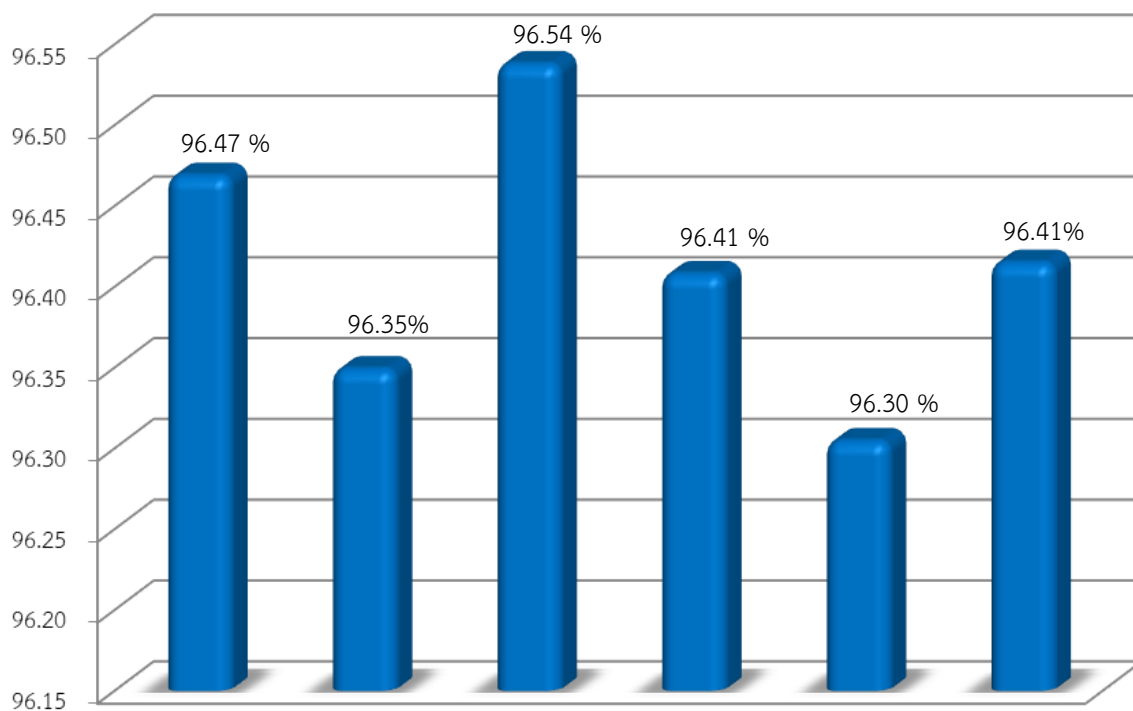
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ในระดับ“มากที่สุด” โดยด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.92 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.82 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.47 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.29 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.91 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานแล้วจัดอยู่ในระดับ 10





เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีการให้บริการโดยภาพรวมของระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.41

เมื่อพิจารณารายด้านจะเห็นว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.54 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.47 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.41 ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.35 และด้านคุณภาพการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.30 แสดงผลดังแผนภูมิ



| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | ด้านช่องทางการให้บริการ | ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ด้านคุณภาพการให้บริการ | ภาพรวม |
|----------------------------------|-------------------------|-----------------------------|------------------------|------------------------|--------|
| 96.47                            | 96.35                   | 96.54                       | 96.41                  | 96.30                  | 96.41  |

แผนภูมิที่ 4.7 แสดงร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

เมื่อผลการประเมินความพึงพอใจเทียบเกณฑ์มาตรฐานตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ  
จำแนกตามกรอบภาระงานที่ประเมิน ซึ่งประกอบด้วย

- 1) การให้บริการงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อ  
คุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.52
- 2) การให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ  
ต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.72
- 3) การให้บริการงานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ  
ต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.15
- 4) การให้บริการงานด้านชำระภาษีประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพ  
การให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.79
- 5) การให้บริการงานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อ  
คุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.56
- 6) การให้บริการงานซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อ  
คุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.29
- 7) การให้บริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพ  
การให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.37

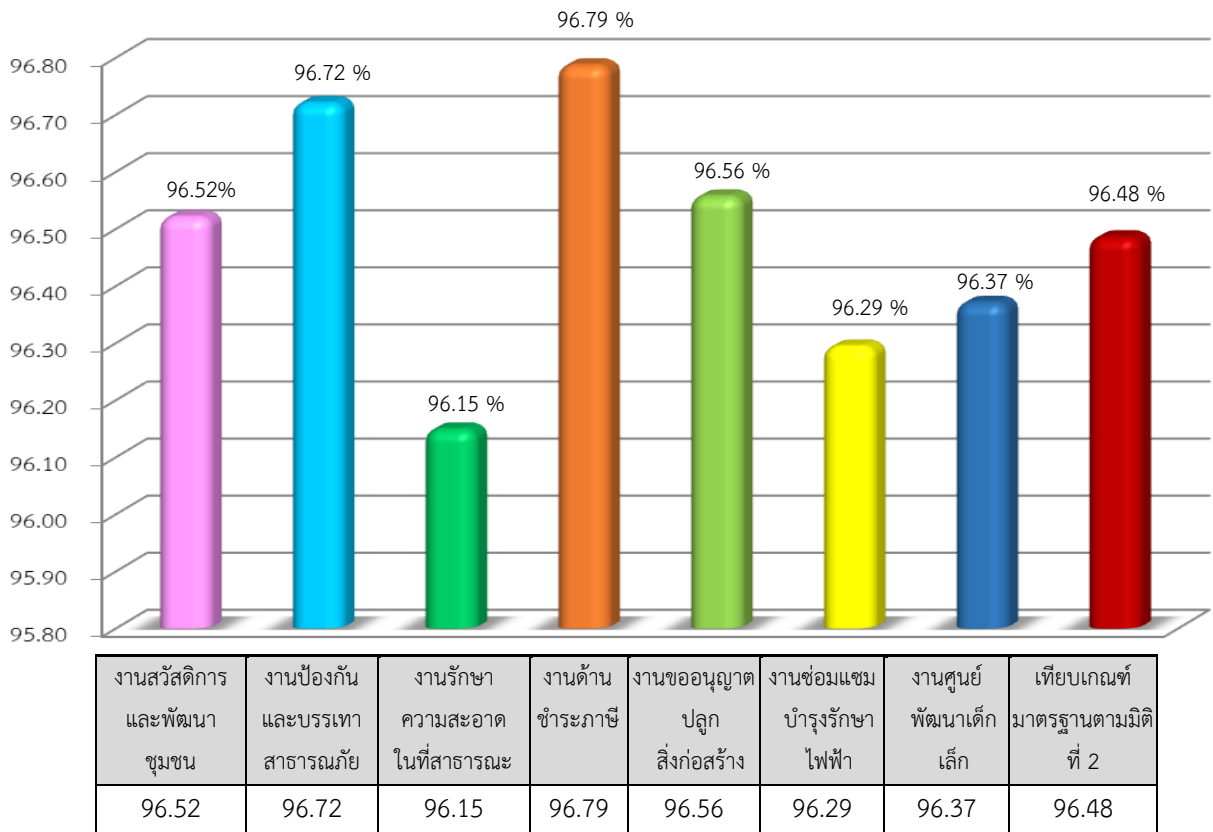






รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ทั้งนี้เมื่อคำนวณผลรวมตามสูตร ผลการประเมินทั้ง 7 งาน มีค่าเท่ากับ 675.39 คิดเป็นร้อยละ 96.48 โดยเทียบเกณฑ์มาตรฐานตามมิติที่ 2 คะแนนที่ได้จะมีค่าเท่ากับ 10 คะแนน



แผนภูมิที่ 4.8 แสดงร้อยละผลการประเมินความพึงพอใจเทียบเกณฑ์มาตรฐานตามมิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามกรอบภาระงานที่ประเมิน





#### 4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการด้านการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองหญ้าขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา มีการให้บริการที่เน้นความพึงพอใจประชาชนเป็นหลัก การติดต่อขอรับบริการงานด้านต่าง ๆ มีความคล่องตัว โดยรูปแบบการบริหารงานส่วนใหญ่เน้นบุคลากรของ อบต. มีความเป็นกันเองกับประชาชน ทั้งนี้จากผลการสำรวจประชาชนกลุ่มตัวอย่างได้แสดงข้อคิดเห็นด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงานภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.41

นอกจากนี้ประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ได้เสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1. ควรหาวิธีแก้ไขระบบน้ำประปาที่ให้บริการภายในหมู่บ้าน เนื่องจากน้ำไหลไม่สะดวก ระบบแรงดันน้ำมีกำลังน้อย และปริมาณน้ำไม่เพียงพอต่อการอุปโภคบริโภค
2. ควรการปรับปรุง ซ่อมบำรุงถนนภายในหมู่บ้าน เพราะมีหลายจุดที่เป็นหลุมเป็นบ่อ การสัญจรไม่สะดวก และพัฒนาถนนภายในชุมชนให้เป็นถนนคอนกรีต
3. ควรเพิ่มจำนวนไฟส่องสว่างภายในหมู่บ้านและตามซอยต่างๆ ให้เพียงพอ และตรวจสอบไฟฟ้าส่องสว่างและซ่อมบำรุงไฟฟ้าส่องสว่างเพื่อประโยชน์ในการใช้งานภายในชุมชน



# บทที่ 5

## สรุปผลการศึกษา



## สรุปผลการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา โดยการสำรวจจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ในกลุ่มตัวอย่าง 384 คน จากประชากรทั้งหมด ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 10,071 คน เครื่องมือที่ใช้สำรวจ คือ แบบสอบถาม

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา สามารถสรุปการศึกษา ดังนี้

- 5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 5.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ของกลุ่มตัวอย่างประชาชน
- 5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา
- 5.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 5.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

### 5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 384 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ร้อยละ 62.76 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 37.24 ส่วนใหญ่ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 31.25 มีอายุ 50 ปีขึ้นไป รองลงมา มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.86 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.74 และร้อยละ 16.15 มีอายุอยู่ระหว่าง 20-30 ปี และร้อยละ 26.56 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 25.26 สำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 19.53 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 15.63 และสำเร็จการศึกษาในระดับอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 13.63 ตามลำดับ



ส่วนใหญ่ร้อยละ 26.04 ประกอบอาชีพเกษตรกร รองลงมาประกอบอาชีพพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 23.44 ประกอบอาชีพพนักงานรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 21.88 ประกอบอาชีพข้าราชการ พนักงานของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 13.02 ประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 10.42 และร้อยละ 5.21 เป็นนักเรียน ซึ่งร้อยละ 28.91 มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001-8,000 บาท รองลงมา มีรายได้อยู่ระหว่าง 4,001-6,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.34 มีรายได้อยู่ระหว่าง 8,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.18 และร้อยละ 20.57 มีรายได้อยู่ระหว่าง 2,001-4,000 บาท

## 5.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 384 คน พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 41.67 มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว 1-2 ครั้งใน 1 รอบปี รองลงมาเคยมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว 3-4 ครั้งใน 1 รอบปี คิดเป็นร้อยละ 22.92 เคยมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว 5-6 ครั้งใน 1 รอบปี คิดเป็นร้อยละ 18.49 และร้อยละ 16.93 เคยมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว 7-8 ครั้งใน 1 รอบปี

ส่วนใหญ่ร้อยละ 32.16 มาติดต่อขอรับบริการสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รองลงมาได้เข้ามาติดต่อขอรับบริการกองคลัง คิดเป็นร้อยละ 26.04 มาติดต่อขอรับบริการกองการศึกษาฯ และวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 20.05 และมาติดต่อขอรับบริการกองช่าง คิดเป็นร้อยละ 18.75 โดยช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาวส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารการบอกเล่าจากผู้นำชุมชน รองลงมาได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจากการตีพิมพ์ประกาศต่างๆ และเสียงตามสาย ตามลำดับ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานที่ได้ดำเนินการและได้รับการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 18.23 มาติดต่อขอรับบริการงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน รองลงมาเข้ามาติดต่อขอรับบริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก คิดเป็นร้อยละ 16.15 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านชำระภาษี คิดเป็นร้อยละ 15.36 มาติดต่อขอรับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 14.32 มาติดต่อขอรับบริการงานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 13.02 มาติดต่อขอรับบริการงานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 12.50 และมาติดต่อขอรับบริการงานซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 10.42 ตามลำดับ



### 5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองหญ้าขาว

#### 5.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.54 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.47 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.41 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.35 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.30 ตามลำดับ

#### 5.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามโครงสร้างการบริหาร

##### 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกหน่วยงาน

###### 1.1) สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ภาพรวมของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คือ 1) ด้านช่องทางการให้บริการ 2) ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ

###### 1.2) กองคลัง

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ภาพรวมของกองคลัง อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คือ 1) ด้านคุณภาพการให้บริการ 2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ



### 1.3) กองช่าง

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ภาพรวมของกองช่าง อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ตามลำดับ

### 1.4) กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ภาพรวมกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คือ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ



**2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ที่ได้ดำเนินการและได้รับการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล จำแนกตามงาน**

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ได้ดำเนินการพัฒนาครอบคลุมภารกิจในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาวที่สำคัญได้แก่

- 2.1) งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน
- 2.2) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 2.3) งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- 2.4) งานด้านชำระภาษี
- 2.5) งานซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้า
- 2.6) งานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2.7) งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

โดยผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนี้

**2.1) งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน**

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมาคือค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คือ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ด้านคุณภาพการให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

**2.2) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย**

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมาคือด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คือ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ





### 2.3) งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ตามลำดับ

### 2.4) งานด้านชำระภาษี

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คือ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

### 2.5) งานซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้า

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมาคือค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คือ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ



## 2.6) งานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คือ 1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คือ 1) ด้านคุณภาพการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

## 2.7) งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คือ 1) ด้านคุณภาพการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

## 5.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากผลการประเมิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.41 ได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.54 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.47 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.41 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.35 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.30 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10



## การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว จำแนกตามภาระงานหลัก

### 1) การประเมินความพึงพอใจของงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน

จากผลการประเมิน พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.52 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ในระดับ“มากที่สุด” โดยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.92 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.61 ด้านคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.51 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.22 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

### 2) การประเมินความพึงพอใจของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

จากผลการประเมิน พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.72 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ในระดับ“มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 97.08 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.78 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.66 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.65 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10



### 3) การประเมินความพึงพอใจของงานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

จากผลการประเมิน พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.15 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ในระดับ“มากที่สุด” โดยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.54 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.34 ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.95 ด้านคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.74 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.69 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

### 4) การประเมินความพึงพอใจของงานด้านชำระภาษี

จากผลการประเมิน พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.79 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ในระดับ“มากที่สุด” โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 97.04 รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.93 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.67 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.58 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.41 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10



#### 5) การประเมินความพึงพอใจของงานซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้า

จากผลการประเมิน พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.29 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ในระดับ“มากที่สุด” โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.65 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.31 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.28 ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.20 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.11 ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

#### 6) การประเมินความพึงพอใจของงานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

จากผลการประเมิน พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.56 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ในระดับ“มากที่สุด” โดยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.67 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.66 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.63 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.47 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.30 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

#### 7) การประเมินความพึงพอใจของงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

จากผลการประเมิน พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.37 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10



เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ในระดับ“มากที่สุด” โดยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.92 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.82 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.47 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.29 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.91 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานแล้วจัดอยู่ในระดับ 10

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีการให้บริการโดยภาพรวมของระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.41

เมื่อพิจารณารายด้านจะเห็นว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.54 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.47 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.41 ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.35 และด้านคุณภาพการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.30

ผลการประเมินความพึงพอใจเทียบเกณฑ์มาตรฐานตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามกรอบภาระงานที่ประเมิน ซึ่งประกอบด้วย

- 1) การให้บริการงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.52
- 2) การให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.72
- 3) การให้บริการงานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.15
- 4) การให้บริการงานด้านชำระภาษีประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.79



5) การให้บริการงานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.56

6) การให้บริการงานซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.29

7) การให้บริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.37

ทั้งนี้เมื่อนำผลรวมตามสูตร ผลการประเมินทั้ง 7 งาน มีค่าเท่ากับ 675.39 คิดเป็นร้อยละ 96.48 โดยเทียบเกณฑ์มาตรฐานตามมิติที่ 2 คะแนนที่ได้จะมีค่าเท่ากับ 10 คะแนน

#### 5.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา มีการให้บริการที่เน้นความพึงพอใจประชาชนเป็นหลัก การติดต่อขอรับบริการงานด้านต่าง ๆ มีความคล่องตัว โดยรูปแบบการบริหารงานส่วนใหญ่เน้นบุคลากรของ อบต มีความเป็นกันเองกับประชาชน ทั้งนี้จากผลการสำรวจประชาชนกลุ่มตัวอย่างได้แสดงข้อคิดเห็นด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงานภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.41

นอกจากนี้ประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว ได้เสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1. ควรมีแก้ไขระบบน้ำประปาที่ให้บริการภายในหมู่บ้าน เนื่องจากน้ำไหลไม่สะดวก ระบบแรงดันน้ำมีกำลังน้อย และปริมาณน้ำไม่เพียงพอต่อการอุปโภคบริโภค

2. ควรการปรับปรุง ซ่อมบำรุงถนนภายในหมู่บ้าน เพราะมีหลายจุดที่เป็นหลุมเป็นบ่อ การสัญจรไม่สะดวก และพัฒนาถนนภายในชุมชนให้เป็นถนนคอนกรีต

3. ควรเพิ่มจำนวนไฟส่องสว่างภายในหมู่บ้านและตามซอยต่างๆ ให้เพียงพอ และตรวจสอบไฟฟ้าส่องสว่างและซ่อมบำรุงไฟฟ้าส่องสว่างเพื่อประโยชน์ในการใช้งานภายในชุมชน



# บรรณานุกรม





## บรรณานุกรม

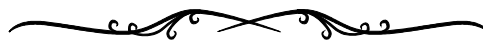
- กชกร เป้าสุวรรณ, ธนภัทร ปัจฉิม และสุจิตรา ฉายปัญญา. ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการศึกษา  
ต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์สุโขทัย. คณะมนุษยศาสตร์. กรุงเทพฯ. 2550.
- โกวิท พวงงาม. การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ : วิทยุชน.2543.
- . การปกครองท้องถิ่นไทย การปกครองท้องถิ่นว่าด้วย ทฤษฎี แนวคิดและหลักการ.  
กรุงเทพฯ : เอเชียเพลส. 2550.
- . การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: วิทยุชน. 2552.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์.ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ” เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยา  
การบริการ เล่มที่ 1 หน่วยที่ 1-7 นนทบุรี. สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย  
สุโขทัยธรรมาธิราช .2540.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ.กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น. 2546.
- ชวงค์ ฉายะบุตร. การปกครองส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร : ส่วนท้องถิ่น. 2539.
- ชาญชัย แสงศักดิ์. คำอธิบายกฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ : วิทยุชน. 2542.
- ชานนุช วิชิตะกุล. ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน  
สาขาชะอำ จังหวัดเพชรบุรี. สารนิพนธ์ ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาเอก  
ธุรกิจศึกษา. กรุงเทพฯ.มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2546.
- ถวิล ธาราโรจน์. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : อักษรพัฒนา. 2536.
- เทพศักดิ์บุญรัตน์. “แนวคิดสมัยใหม่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ”, ใน แนวคิด ทฤษฎีและ  
หลักรัฐประศาสนศาสตร์. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2548.
- ธัญวัฒน์ รัตนศักดิ์, การบริหารราชการไทย. เชียงใหม่ : สำนักวิชาการรัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์  
และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2555.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. การปกครองเมืองพัทยา. พิมพ์ครั้งที่ 2 . กรุงเทพฯ : สหายบล็อกการพิมพ์.  
2554 .
- ปรัชญา เวสารัชช. บริการประชาชน - ทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ: กราฟิเคอแมท. 2540.
- ปริมภา วงศ์คำตา. ประสิทธิภาพงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง  
อำเภอตอนตาล จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (การปกครองท้องถิ่น).  
ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 2555.



- ผุสดี แสนเสนาะ. **คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี**. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี. 2556.
- พวงเพชร สุวรรณชาติ. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่**. ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย ภาคพิเศษ รุ่นที่ 17 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 2553.
- เพ็ญศิริ โชติพันธ์. **กลยุทธ์การตลาด**. อุบลราชธานี : ตระการการพิมพ์. 2552.
- พรรณี ชุติวฒนาธาดา. การบริการดีเป็นอย่างไร. วันที่ค้นข้อมูล 29 ตุลาคม 2554  
เข้าถึงได้จาก <http://sabaisabai.20m.com/sabai-goodservice.html>.
- ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์. 2542.
- เวชพล อ่อนละมัย. **การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบากเรือ อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร**. วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยียโสธร จังหวัดยโสธร. 2553.
- ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา. **ทฤษฎีและแนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์**. เชียงใหม่ : ดาว. 2543
- ศักดิ์ชัย ศิริปรีชากุล. **การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อระบบบริการของโรงพยาบาลกาฬสินธุ์**. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต รายงานการศึกษาปัญหาพิเศษ (บธ.ม. (บริหารธุรกิจ .มหาสารคาม.มหาวิทยาลัยมหาสารคาม . 2545.
- สมคิด เลิศไพฑูรย์. **กฎหมายการปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา. 2550.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. **เคล็ดลับการตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: พีซี พรินท์เทค. 2550.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. **ระบบงานรัฐสภา 2555**. กรุงเทพฯ : สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. 2555.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. **20 กระทรวงกลไกของรัฐเพื่อการพัฒนาประเทศ**. กรุงเทพฯ: (ม.ป.ท.. 2547.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.. **คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี : การบริหารความรู้**. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2548.
- สมิต สัจฉกร. **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ : วิทยุชน. 2542 .



- สุกัญญา มีแก้ว. ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. 2554.
- อภิวัฒน์ จันตะนี. การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับวิทยานิพนธ์ทางธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. 2547.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ: บริษัทเพรสแอนด์ดีไซน์  
จำกัด. 2548.
- อเนก เหล่าธรรมทัศน์. วิสัยทัศน์การปกครองท้องถิ่นและแผนการกระจายอำนาจ. กรุงเทพฯ:  
โรงพิมพ์ดีแอลเอส. 2543.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. **The Motivation to Work** (2nd<sup>ed.</sup>).  
New York: John Wiley & Sons. 1959.
- Kotler, Phillip. **Marketing Management**. 9<sup>th</sup> edition Englewood Cliffs, N. J. :  
Prentice-Hall. 1997.
- . **Marketing Management: The Millennium edition**. New Jersey: Prentice  
Hall International. 2000.
- . **Marketing Management**. 11<sup>th</sup> ed. New Jersey: Prentice Hall. 2003.
- Lovelock, C. H. **Communicating and Promoting Services** In C. H. Lovelock  
(Eds.), **Services marketing**. New Jersey : Prentice Hall. 2006.
- Maslow, Abraham Harold. **Motivation and Personality**. 2nd ed. New York:  
Harper&Row. 1970.
- Scott, Myers M. **Every Employer a Manager: More Meaningful Work through Job  
Enrichment**. New York : McGraw – Hill Book Company. 1970.
- Thompson, B., Cook, C., & Heath, F. Structure of perceptions of service quality  
in libraries: A LibQUAL+™ study. **Structural Equation Modeling**, 10. 2003.
- Wisher, J.D. and Corney, W.J., (2001 “ Comparing practices for capturing bank customer  
feedback – Internet versus traditional banking.” **Benchmarking : An  
International Journal** 8(3: 240 -250.



ภาคผนวก ก



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

## ภาคผนวก ก

---

# หนังสือมอบอำนาจ



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564



หนังสือมอบอำนาจ

เขียนที่ วิทยาลัยนครราชสีมา  
ถนนมิตรภาพ ตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมือง  
จังหวัดนครราชสีมา

วันที่ ๓๐ เดือนกันยายน ๒๕๖๓

โดยหนังสือฉบับนี้ข้าพเจ้า รองศาสตราจารย์ ดร.วิภาส ทองสุทธิ ตำแหน่งอธิการบดีวิทยาลัย  
นครราชสีมา ๒๙๐ หมู่ ๒ ถนนมิตรภาพ ตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา  
ขอมอบอำนาจให้ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรณิชา ทศตา อยู่บ้านเลขที่ ๙๙๙/๘๑ หมู่บ้านรุ่งนิรันดร์ ๑๐ หมู่ที่  
๑ ตำบลสุรนารี อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา เป็นผู้รับมอบอำนาจกระทำการแทนข้าพเจ้าใน  
การดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น  
ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ การลงนามในสัญญาว่าจ้างรวมทั้งการรับเช็ค  
ค่าดำเนินการ

การใดๆ ที่ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรณิชา ทศตา ผู้รับมอบอำนาจได้กระทำการไปตามหนังสือมอบ  
อำนาจฉบับนี้แล้วข้าพเจ้าขอรับผิดชอบโดยถือเสมือนว่าข้าพเจ้าได้กระทำการนั้นโดยตนเองทั้งสิ้นเพื่อเป็น  
หลักฐานแห่งการนี้จึงได้ลงลายมือชื่อไว้ต่อหน้าพยานเป็นสำคัญ

ลงชื่อ.....ผู้มอบอำนาจ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.วิภาส ทองสุทธิ)  
อธิการบดี

ลงชื่อ.....ผู้รับมอบอำนาจ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรณิชา ทศตา)  
ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพการศึกษา

ลงชื่อ.....พยาน  
(อาจารย์กษพร ใจอดทน)  
อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ

ลงชื่อ.....ผู้มอบอำนาจ  
(นางสาวจุฬาลักษณ์ สิริวิศิษฐ์)  
เจ้าหน้าที่งานแผน

วิทยาลัยนครราชสีมา 290 หมู่ที่ 2 ถนนมิตรภาพ ตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา 30000 โทรศัพท์ 0-4446-6111 (อัตโนมัติ 4 เลขหมาย) โทรสาร 0-4446-5668  
NAKHONRATCHASIMA COLLEGE 290 Moo 2 Tambon Banmai, Amphur Muang, Nakhonratchasima 30000 Tel. 0-4446-6111 (Automatic 4 lines) Fax. 0-4446-5668

สถาบันอุดมศึกษา จัดการศึกษาระดับปริญญาตรี - ปริญญาโท

ภาคผนวก ข



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

## ภาคผนวก ข

---

# คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ ดำเนินงาน





รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564



คำสั่งวิทยาลัยนครราชสีมา

ที่ ๓๕๓ /๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ตามที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงาน เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลให้ดำเนินโครงการสำรวจความ  
พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี  
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ นั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๓(๖)  
(๒) แห่งพระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พ.ศ. ๒๕๔๖ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐ วิทยาลัย  
นครราชสีมา จึงแต่งตั้งคณะทำงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การปกครอง  
ส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ดังรายชื่อต่อไปนี้

- |                                 |                |  |                |
|---------------------------------|----------------|--|----------------|
| ๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรณิชา | ทศดา           | ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพการศึกษา         | หัวหน้าโครงการ |
| ๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศิริกาญจนา | พิลาบุตร       | ผู้ช่วยอธิการบดี                             | คณะทำงาน       |
| ๓. อาจารย์พิชชานาถ              | เงินดีเจริญ    | ผู้ช่วยอธิการบดี                             | คณะทำงาน       |
| ๔. อาจารย์ ดร.ปรียามันธุ์       | เอี้ยบศิริเมธี | คณบดีคณะบริหารธุรกิจและ<br>เทคโนโลยีสารสนเทศ | คณะทำงาน       |
| ๕. อาจารย์กษพร                  | ใจอดทน         | อาจารย์ประจำ                                 | คณะทำงาน       |
| ๖. อาจารย์ศลิษา                 | เจริญสุข       | อาจารย์ประจำ                                 | คณะทำงาน       |
| ๗. อาจารย์อนุชา                 | พิมายนอก       | อาจารย์ประจำ                                 | คณะทำงาน       |

ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓

  
(รองศาสตราจารย์ ดร.วิภาส ทองสุทธิ)  
อธิการบดี



วิทยาลัยนครราชสีมา 290 หมู่ที่ 2 ถนนมิตรภาพ ตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา 30000 โทรศัพท์ 0-4446-6111 (อัตโนมัติ 4 เลขหมาย) โทรสาร 0-4446-5668  
NAKHONRATCHASIMA COLLEGE 290 Moo 2 Tambon Banmai, Amphur Muang, Nakhonratchasima 30000 Tel. 0-4446-6111 (Automatic 4 lines) Fax. 0-4446-5668

สถาบันอุดมศึกษา จัดการศึกษาาระดับปริญญาตรี - ปริญญาโท

ภาคผนวก ค



## ภาคผนวก ค

### แบบสอบถาม

#### แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
หนองหญ้าขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน คณะผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพการให้บริการจำแนกตามสายงานและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

โดยจำแนกตามส่วนงานต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ

การตอบแบบสอบถามขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อซึ่งข้อมูลทุกข้อมีความสำคัญต่อความถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาวเป็นอย่างยิ่ง คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ จะไม่มีผลกระทบต่อท่านทางด้านารับบริการแต่อย่างใด

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย



**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง** โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

**1. เพศ**

( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

**2. อายุ** ( ) 1. 20 – 30 ปี ( ) 2. 31 – 40 ปี ( ) 3. 41 – 50 ปี ( ) 4. 50 ปีขึ้นไป

**3. ระดับการศึกษา**

( ) 1. ต่ำกว่าประถมศึกษา/หรือไม่ได้เรียน ( ) 2. ประถมศึกษา  
( ) 3. มัธยมศึกษา ( ) 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  
( ) 5. ปริญญาตรี ( ) 6. สูงกว่าปริญญาตรี

**4. อาชีพ**

( ) 1. ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ ( ) 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
( ) 3. พนักงานบริษัทเอกชน ( ) 4. เกษตรกรรม  
( ) 5. นักเรียน/นักศึกษา ( ) 6. ค้าขาย/อาชีพอิสระ  
( ) 7. รับจ้างทั่วไป ( ) 8. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ  
( ) 9. ว่างาน ( ) 10. ประกอบธุรกิจส่วนตัว (ระบุ).....

**5. รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ)**

( ) 1. น้อยกว่า 2,000 บาท ( ) 2. 2,001 - 4,000 บาท  
( ) 3. 4,001 - 6,000 บาท ( ) 4. 6,001 - 8,000 บาท  
( ) 5. 8,001 - 10,000 บาท ( ) 6. มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป

**6. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาท่านเคยมาติดต่อที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว จำนวน....ครั้ง (โดยประมาณ)**

**7. ส่วนใหญ่ ท่านมาติดต่อที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว เพื่อขอรับบริการในส่วนงานใด**

( ) 1. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ( ) 2. กองคลัง  
( ) 3. กองช่าง ( ) 4. กองการศึกษา ( ) 5. อื่นๆ (ระบุ..... )

**8. ท่านมาใช้บริการในส่วนงานตาม ข้อ 7. เกี่ยวกับเรื่องใด**

( ) 1. งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน ( ) 2. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย  
( ) 3. งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ( ) 4. งานด้านชำระภาษี  
( ) 5. งานซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้า ( ) 6. งานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง  
( ) 7. งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

**9. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาวจากข้อใด(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

( ) 1. เอกสารสิ่งพิมพ์/แผ่นพับ ( ) 2. สื่อสิ่งพิมพ์ ( ) 3. ติดประกาศต่างๆ  
( ) 4. แผ่นผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน ( ) 5. เว็บไซต์ ( ) 6. เสียงตามสาย  
( ) 7. อื่นๆ.....



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว**

**คำชี้แจง** โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

1. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล  เคยใช้บริการ  ไม่เคยใช้บริการ

| ประเด็นการประเมิน   | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |             |
|---|------------------|-----|---------|------|-------------|
|   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| <b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>  |                  |     |         |      |             |
| 1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง  |                  |     |         |      |             |
| 2. มีการแนะนำขั้นตอนที่หลากหลาย มีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน  |                  |     |         |      |             |
| 3. การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม  |                  |     |         |      |             |
| 4. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม   |                  |     |         |      |             |
| 5. แบบฟอร์มและคำร้องต่างๆมีความชัดเจนเข้าใจง่าย   |                  |     |         |      |             |
| 6. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม/คำร้องต่างๆ ชัดเจน   |                  |     |         |      |             |
| 7. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ   |                  |     |         |      |             |
| 8. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการโดยรวมของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล |                  |     |         |      |             |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>  |                  |     |         |      |             |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย   |                  |     |         |      |             |
| 2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ  |                  |     |         |      |             |
| 3. เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับหรือการติดประกาศต่างๆ   |                  |     |         |      |             |
| 4. เว็บไซต์ หรือแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน  |                  |     |         |      |             |
| 5. ระบบเสียงตามสาย  |                  |     |         |      |             |
| 6. การออกหน่วยเคลื่อนที่  |                  |     |         |      |             |
| 7. ระบบโทรศัพท์   |                  |     |         |      |             |
| 8. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล          |                  |     |         |      |             |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>  |                  |     |         |      |             |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหา ข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน                                  |                  |     |         |      |             |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยสุภาพความเรียบร้อย   |                  |     |         |      |             |
| 3. เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ   |                  |     |         |      |             |
| 4. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                  |                  |     |         |      |             |



## รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

| ประเด็นการประเมิน  | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |             |
|--|------------------|-----|---------|------|-------------|
|  | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| 5. เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการ  |                  |     |         |      |             |
| 6. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน                                    |                  |     |         |      |             |
| 7. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล |                  |     |         |      |             |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>  |                  |     |         |      |             |
| 1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ   |                  |     |         |      |             |
| 2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นง่าย   |                  |     |         |      |             |
| 3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย  |                  |     |         |      |             |
| 4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับ   |                  |     |         |      |             |
| 4.1 ที่นั่งพักรอรับบริการ  |                  |     |         |      |             |
| 4.2 บริการน้ำดื่ม  |                  |     |         |      |             |
| 4.3 หนังสือพิมพ์   |                  |     |         |      |             |
| 4.4 ห้องน้ำ  |                  |     |         |      |             |
| 5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ  |                  |     |         |      |             |
| 6. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ   |                  |     |         |      |             |
| 7. มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ   |                  |     |         |      |             |
| 8. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล                |                  |     |         |      |             |
| <b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>  |                  |     |         |      |             |
| 1. ความโปร่งใสในการให้บริการ   |                  |     |         |      |             |
| 2. ความถูกต้องของงานที่ให้บริการ   |                  |     |         |      |             |
| 3. ความรวดเร็วของการให้บริการ  |                  |     |         |      |             |
| 4. ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ  |                  |     |         |      |             |
| 5. ความยืดหยุ่นในการให้บริการ  |                  |     |         |      |             |
| 6. ความเสมอภาคในการให้บริการ   |                  |     |         |      |             |
| 7. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการบริการโดยรวมของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล                   |                  |     |         |      |             |

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....



## รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

2. กองคลัง  เคยใช้บริการ  ไม่เคยใช้บริการ

| ประเด็นการประเมิน  | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |             |
|--|------------------|-----|---------|------|-------------|
|  | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| <b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>   |                  |     |         |      |             |
| 1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง   |                  |     |         |      |             |
| 2. มีการแนะนำขั้นตอนที่หลากหลาย มีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน   |                  |     |         |      |             |
| 3. การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม   |                  |     |         |      |             |
| 4. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ  |                  |     |         |      |             |
| 5. แบบฟอร์มและคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย   |                  |     |         |      |             |
| 6. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม/คำร้องต่างๆชัดเจน   |                  |     |         |      |             |
| 7. ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง  |                  |     |         |      |             |
| 8. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของกองคลัง  |                  |     |         |      |             |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>   |                  |     |         |      |             |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย  |                  |     |         |      |             |
| 2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ   |                  |     |         |      |             |
| 3. เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับหรือการตีพิมพ์ประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน |                  |     |         |      |             |
| 4. เว็บไซต์ หรือแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน   |                  |     |         |      |             |
| 5. ระบบเสียงตามสาย   |                  |     |         |      |             |
| 6. การออกหน่วยเคลื่อนที่ในการลงชุมชน   |                  |     |         |      |             |
| 7. ระบบโทรศัพท์ในภาคติดต่อประสานงาน  |                  |     |         |      |             |
| 8. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการของกองคลัง  |                  |     |         |      |             |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>   |                  |     |         |      |             |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ                         |                  |     |         |      |             |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อยมีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการ   |                  |     |         |      |             |



## รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

| ประเด็นการประเมิน  | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |             |
|--|------------------|-----|---------|------|-------------|
|  | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| 3. เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่  |                  |     |         |      |             |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย     |                  |     |         |      |             |
| 5. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                 |                  |     |         |      |             |
| 6. เจ้าหน้าที่มีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่   |                  |     |         |      |             |
| 7. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน              |                  |     |         |      |             |
| 8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ   |                  |     |         |      |             |
| 9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ                 |                  |     |         |      |             |
| 10. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการของกองคลัง |                  |     |         |      |             |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>  |                  |     |         |      |             |
| 1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ                       |                  |     |         |      |             |
| 2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ การให้บริการเห็นง่าย                            |                  |     |         |      |             |
| 3. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย  |                  |     |         |      |             |
| 4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ  |                  |     |         |      |             |
| 4.1 ที่นั่งพักรอรับบริการ  |                  |     |         |      |             |
| 4.2 บริการน้ำดื่ม  |                  |     |         |      |             |
| 4.3 หนังสือพิมพ์   |                  |     |         |      |             |
| 4.4 ห้องน้ำ  |                  |     |         |      |             |
| 5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ                             |                  |     |         |      |             |
| 6. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ   |                  |     |         |      |             |
| 7. มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ                               |                  |     |         |      |             |
| 8. สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้   |                  |     |         |      |             |
| 9. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของกองคลัง                 |                  |     |         |      |             |





## รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

| ประเด็นการประเมิน  | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |             |
|--|------------------|-----|---------|------|-------------|
|  | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| <b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>  |                  |     |         |      |             |
| 1. ความโปร่งใสในการให้บริการ   |                  |     |         |      |             |
| 2. ความยืดหยุ่นในการให้บริการ  |                  |     |         |      |             |
| 3. ความเสมอภาคในการให้บริการ   |                  |     |         |      |             |
| 4. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ                                       |                  |     |         |      |             |
| 5. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์                              |                  |     |         |      |             |
| 6. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการของ<br>กองคลัง |                  |     |         |      |             |

## ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

3. กองช่าง  เคยใช้บริการ  ไม่เคยใช้บริการ

| ประเด็นการประเมิน  | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |             |
|--|------------------|-----|---------|------|-------------|
|  | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| <b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>   |                  |     |         |      |             |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความคล่องตัว  |                  |     |         |      |             |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ   |                  |     |         |      |             |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงแนะนำขั้นตอนการให้บริการ  |                  |     |         |      |             |
| 4. ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการเท่าเทียมกัน  |                  |     |         |      |             |
| 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน  |                  |     |         |      |             |
| 6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ<br>ของผู้รับบริการ   |                  |     |         |      |             |
| 7. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอน<br>การให้บริการของกองช่าง                              |                  |     |         |      |             |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>   |                  |     |         |      |             |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย  |                  |     |         |      |             |
| 2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ   |                  |     |         |      |             |
| 3. มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่น<br>พับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็นและทางโทรศัพท์ |                  |     |         |      |             |
| 4. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ   |                  |     |         |      |             |



## รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

| ประเด็นการประเมิน  | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |             |
|--|------------------|-----|---------|------|-------------|
|  | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| 5. มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร รับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ  |                  |     |         |      |             |
| 6. การออกหน่วยเคลื่อนที่   |                  |     |         |      |             |
| 7. ระบบโทรศัพท์  |                  |     |         |      |             |
| 8. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการของกองช่าง                                  |                  |     |         |      |             |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>   |                  |     |         |      |             |
| 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ   |                  |     |         |      |             |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                   |                  |     |         |      |             |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่                                      |                  |     |         |      |             |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ |                  |     |         |      |             |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ                                   |                  |     |         |      |             |
| 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ                     |                  |     |         |      |             |
| 7. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการของกองช่าง                    |                  |     |         |      |             |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>  |                  |     |         |      |             |
| 1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ   |                  |     |         |      |             |
| 2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ การให้บริการเห็นง่าย บอกจุดบริการ                                 |                  |     |         |      |             |
| 3. อาคารและสถานที่ให้บริการมีความสะอาด สะดวกสบายและสวยงาม  |                  |     |         |      |             |
| 4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ  |                  |     |         |      |             |
| 4.1 ที่นั่งพักรอรับบริการที่เพียงพอและสะดวก  |                  |     |         |      |             |
| 4.2 มีน้ำดื่ม หรือ เครื่องดื่มบริการประชาชนที่มาใช้บริการ  |                  |     |         |      |             |
| 4.3 มีสื่อ สันทนาการต่าง ๆ ระหว่างรอรับบริการ เช่น หนังสือ อ่านเล่น หรือ หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์             |                  |     |         |      |             |
| 5. จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก   |                  |     |         |      |             |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

| ประเด็นการประเมิน  | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |             |
|--|------------------|-----|---------|------|-------------|
|  | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| 6. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ |                  |     |         |      |             |
| 7. สถานที่จัดรถมีความปลอดภัยสะดวกและเพียงพอ  |                  |     |         |      |             |
| 8. สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้   |                  |     |         |      |             |
| 9. มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ   |                  |     |         |      |             |
| 10. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของกองช่าง                    |                  |     |         |      |             |
| <b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>  |                  |     |         |      |             |
| 1. ความโปร่งใสในการให้บริการ   |                  |     |         |      |             |
| 2. ความเสมอภาคในการให้บริการ   |                  |     |         |      |             |
| 3. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์  |                  |     |         |      |             |
| 4. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการของกองช่าง                           |                  |     |         |      |             |

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....  
.....

4. กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม  เคยใช้บริการ  ไม่เคยใช้บริการ

| ประเด็นการประเมิน  | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |             |
|--|------------------|-----|---------|------|-------------|
|  | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| <b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>   |                  |     |         |      |             |
| 1. มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว   |                  |     |         |      |             |
| 2. การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม   |                  |     |         |      |             |
| 3. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม  |                  |     |         |      |             |
| 4. แบบฟอร์มคำร้องต่างๆมีความชัดเจนเข้าใจง่าย   |                  |     |         |      |             |
| 5. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม/คำร้องต่างๆชัดเจน   |                  |     |         |      |             |
| 6. ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการเท่าเทียมกัน  |                  |     |         |      |             |
| 7. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการโดยรวมของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม |                  |     |         |      |             |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>   |                  |     |         |      |             |
| 1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง   |                  |     |         |      |             |
| 2. มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว   |                  |     |         |      |             |



## รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

| ประเด็นการประเมิน   | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |             |
|---|------------------|-----|---------|------|-------------|
|   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| 3. การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม  |                  |     |         |      |             |
| 4. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม   |                  |     |         |      |             |
| 5. แบบฟอร์มคำร้องต่างๆมีความชัดเจนเข้าใจง่าย  |                  |     |         |      |             |
| 6. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม/คำร้องต่างๆชัดเจน  |                  |     |         |      |             |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>  |                  |     |         |      |             |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยอธิบายได้ชัดเจน  |                  |     |         |      |             |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย  |                  |     |         |      |             |
| 3. เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ   |                  |     |         |      |             |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย   |                  |     |         |      |             |
| 5. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                      |                  |     |         |      |             |
| 6. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ  |                  |     |         |      |             |
| 7. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการเท่าเทียมกัน  |                  |     |         |      |             |
| 8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ                            |                  |     |         |      |             |
| 9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ                                      |                  |     |         |      |             |
| 10. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม |                  |     |         |      |             |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>   |                  |     |         |      |             |
| 1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ  |                  |     |         |      |             |
| 2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นง่าย  |                  |     |         |      |             |
| 3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย   |                  |     |         |      |             |
| 4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเหมาะสม   |                  |     |         |      |             |
| 4.1 ที่นั่งพักรอรับบริการ   |                  |     |         |      |             |
| 4.2 บริการน้ำดื่ม   |                  |     |         |      |             |
| 4.3 หนังสือพิมพ์  |                  |     |         |      |             |
| 5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ  |                  |     |         |      |             |
| 6. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ  |                  |     |         |      |             |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

| ประเด็นการประเมิน   | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |             |
|---|------------------|-----|---------|------|-------------|
|   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| 7. มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ                                    |                  |     |         |      |             |
| 8. สื่อประชาสัมพันธ์ /คู่มือเอกสารให้ความรู้  |                  |     |         |      |             |
| 9. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม |                  |     |         |      |             |
| <b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>   |                  |     |         |      |             |
| 1. ความโปร่งใสในการให้บริการ  |                  |     |         |      |             |
| 2. ความถูกต้องของงานที่ให้บริการ  |                  |     |         |      |             |
| 3. ความรวดเร็วของการให้บริการ   |                  |     |         |      |             |
| 4. ความเสมอภาคในการให้บริการ  |                  |     |         |      |             |
| 5. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวมของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม |                  |     |         |      |             |

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....



**งานที่ขอรับการประเมินครอบคลุมภารกิจในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล**

**หนองหญ้าขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา**

1. งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน

เคยใช้บริการ

ไม่เคยใช้บริการ

| ประเด็นการประเมิน  | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |             |
|--|------------------|-----|---------|------|-------------|
|  | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| <b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>  |                  |     |         |      |             |
| 1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง   |                  |     |         |      |             |
| 2. มีการแนะนำขั้นตอนที่หลากหลาย มีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน   |                  |     |         |      |             |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการบริการ  |                  |     |         |      |             |
| 4. การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม   |                  |     |         |      |             |
| 5. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน   |                  |     |         |      |             |
| 6. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ  |                  |     |         |      |             |
| 7. ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการเท่าเทียมกัน  |                  |     |         |      |             |
| 8. แบบฟอร์มคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย  |                  |     |         |      |             |
| 9. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม/คำร้องต่างๆชัดเจน   |                  |     |         |      |             |
| 10. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน                    |                  |     |         |      |             |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>   |                  |     |         |      |             |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย  |                  |     |         |      |             |
| 2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ   |                  |     |         |      |             |
| 3. มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็นและทางโทรศัพท์ เป็นต้น |                  |     |         |      |             |
| 4. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ   |                  |     |         |      |             |
| 5. มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร รับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ  |                  |     |         |      |             |
| 6. การออกหน่วยเคลื่อนที่   |                  |     |         |      |             |
| 7. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการของงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน                              |                  |     |         |      |             |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>   |                  |     |         |      |             |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน  |                  |     |         |      |             |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย   |                  |     |         |      |             |



## รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

| ประเด็นการประเมิน  | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |             |
|--|------------------|-----|---------|------|-------------|
|  | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| 3. เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ   |                  |     |         |      |             |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย                     |                  |     |         |      |             |
| 5. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                 |                  |     |         |      |             |
| 6. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการ   |                  |     |         |      |             |
| 7. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน                              |                  |     |         |      |             |
| 8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ                   |                  |     |         |      |             |
| 9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ                                 |                  |     |         |      |             |
| 10. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการของงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน |                  |     |         |      |             |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>  |                  |     |         |      |             |
| 1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ                                       |                  |     |         |      |             |
| 2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นง่ายบอกจุดบริการ                                 |                  |     |         |      |             |
| 3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย  |                  |     |         |      |             |
| 4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับ   |                  |     |         |      |             |
| 4.1 ที่นั่งพักรอรับบริการที่เพียงพอและสะดวกสบาย  |                  |     |         |      |             |
| 4.2 มีน้ำดื่ม หรือ เครื่องดื่มบริการประชาชนที่มารับบริการ  |                  |     |         |      |             |
| 4.3 มีสื่อ สันทนาการต่างๆ ระหว่างรอรับบริการ เช่น หนังสืออ่านเล่น หรือ หนังสือพิมพ์ หรือ โทรทัศน์        |                  |     |         |      |             |
| 5. จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก   |                  |     |         |      |             |
| 6. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ วัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ |                  |     |         |      |             |
| 7. สถานที่จอดรถมีความปลอดภัย สะดวกสบายและเพียงพอ   |                  |     |         |      |             |
| 8. สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้   |                  |     |         |      |             |
| 9. มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ   |                  |     |         |      |             |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

| ประเด็นการประเมิน  | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |             |
|--|------------------|-----|---------|------|-------------|
|  | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| 10. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน                  |                  |     |         |      |             |
| <b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>  |                  |     |         |      |             |
| 1. ความโปร่งใสในการให้บริการ   |                  |     |         |      |             |
| 2. ความยืดหยุ่นในการให้บริการ  |                  |     |         |      |             |
| 3. ความเสมอภาคในการให้บริการ   |                  |     |         |      |             |
| 4. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ   |                  |     |         |      |             |
| 5. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์  |                  |     |         |      |             |
| 6. มีการรณรงค์ต่อต้านยาเสพติด การพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของประชาชนอย่างต่อเนื่อง                         |                  |     |         |      |             |
| 7. มีการส่งเสริมอาชีพของประชาชนในท้องถิ่นให้มีรายได้   |                  |     |         |      |             |
| 8. มีการส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อวัตถุประสงค์ทางเศรษฐกิจ เช่น เพื่อการประกอบอาชีพและเพิ่มรายได้ เป็นต้น |                  |     |         |      |             |
| 9. มีการสนับสนุนการจัดตั้งกลุ่มสตรีให้มีบทบาทและมีส่วนร่วมในการพัฒนา   |                  |     |         |      |             |
| 10. มีการสนับสนุนการจัดตั้งกลุ่มเด็กและเยาวชนให้มีบทบาทและมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคม                  |                  |     |         |      |             |
| 11. มีการสนับสนุนกิจกรรมการสงเคราะห์ผู้สูงอายุและสวัสดิการสังคม เช่น เบี้ยยังชีพ แจกจ่ายผ้าห่มกันหนาว        |                  |     |         |      |             |
| 12. มีการส่งเสริมการจัดกิจกรรมสงเคราะห์ผู้พิการ เช่น อุปกรณ์ช่วยเหลือผู้พิการ อบรมอาชีพ                      |                  |     |         |      |             |
| 13. การรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงโทษภัยของยาเสพติด   |                  |     |         |      |             |
| 14. การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ โดยสนับสนุนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม                    |                  |     |         |      |             |
| 15. ส่งเสริมประเพณีอันดีงามและกิจกรรมทางศาสนา  |                  |     |         |      |             |
| 16. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการของงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน                        |                  |     |         |      |             |

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....  
.....





รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

2. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

เคยใช้บริการ

ไม่เคยใช้บริการ

| ประเด็นการประเมิน  | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |             |
|--|------------------|-----|---------|------|-------------|
|  | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| <b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>  |                  |     |         |      |             |
| 1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง   |                  |     |         |      |             |
| 2. มีการแนะนำขั้นตอนที่หลากหลาย มีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน   |                  |     |         |      |             |
| 3. การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม   |                  |     |         |      |             |
| 4. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ                                      |                  |     |         |      |             |
| 5. ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการเท่าเทียมกัน  |                  |     |         |      |             |
| 6. แบบฟอร์มคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย  |                  |     |         |      |             |
| 7. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม/คำร้องต่างๆชัดเจน   |                  |     |         |      |             |
| 8. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ  |                  |     |         |      |             |
| 9. การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย อุทกภัย  |                  |     |         |      |             |
| 10. การจัดเตรียมความพร้อม ด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และบุคลากร                              |                  |     |         |      |             |
| 11. การควบคุมกำกับดูแลป้องกันบรรเทาสาธารณภัย   |                  |     |         |      |             |
| 12. การบริการการแพทย์ฉุกเฉิน EMS ตลอด 24 ชั่วโมง   |                  |     |         |      |             |
| 13. การสำรวจความเสียหายและความต้องการด้านต่าง ๆ จัดทำบัญชีผู้ประสบภัย                                    |                  |     |         |      |             |
| 14. การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย แจกข้าว เฝาระวังและเตือนภัย        |                  |     |         |      |             |
| 15. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการโดยรวมของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย |                  |     |         |      |             |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>   |                  |     |         |      |             |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย  |                  |     |         |      |             |
| 2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ   |                  |     |         |      |             |
| 3. เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับหรือการติดประกาศ   |                  |     |         |      |             |
| 4. ระบบเสียงตามสาย   |                  |     |         |      |             |
| 5. การออกหน่วยเคลื่อนที่   |                  |     |         |      |             |
| 6. ระบบโทรศัพท์  |                  |     |         |      |             |
| 7. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย           |                  |     |         |      |             |



## รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

| ประเด็นการประเมิน   | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |             |
|---|------------------|-----|---------|------|-------------|
|   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>  |                  |     |         |      |             |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน                                    |                  |     |         |      |             |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย  |                  |     |         |      |             |
| 3. เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ   |                  |     |         |      |             |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย                        |                  |     |         |      |             |
| 5. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                    |                  |     |         |      |             |
| 6. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการ  |                  |     |         |      |             |
| 7. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน                                 |                  |     |         |      |             |
| 8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ                      |                  |     |         |      |             |
| 9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ                                    |                  |     |         |      |             |
| 10. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย |                  |     |         |      |             |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>   |                  |     |         |      |             |
| 1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ  |                  |     |         |      |             |
| 2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นง่าย  |                  |     |         |      |             |
| 3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย   |                  |     |         |      |             |
| 4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับ  |                  |     |         |      |             |
| 4.1 ที่นั่งพักรอรับบริการ   |                  |     |         |      |             |
| 4.2 บริการน้ำดื่ม   |                  |     |         |      |             |
| 4.3 หนังสือพิมพ์  |                  |     |         |      |             |
| 4.4 ห้องน้ำ   |                  |     |         |      |             |
| 5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ  |                  |     |         |      |             |
| 6. มีการทำงานตรวจสอบ ควบคุมดูแลในการจัดเตรียมและอำนวยความสะดวกในการป้องกันบรรเทาและระงับสาธารณภัยต่าง ๆ     |                  |     |         |      |             |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

| ประเด็นการประเมิน   | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |             |
|---|------------------|-----|---------|------|-------------|
|   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| 7. มีการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานสำหรับการให้บริการ                              |                  |     |         |      |             |
| 8. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย |                  |     |         |      |             |
| <b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>   |                  |     |         |      |             |
| 1. ความโปร่งใสในการให้บริการ  |                  |     |         |      |             |
| 2. ความยืดหยุ่นในการให้บริการ   |                  |     |         |      |             |
| 3. ความเสมอภาคในการให้บริการ  |                  |     |         |      |             |
| 4. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ  |                  |     |         |      |             |
| 5. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์   |                  |     |         |      |             |
| 6. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวมของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย |                  |     |         |      |             |

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....  
.....

3. งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ  เคยใช้บริการ  ไม่เคยใช้บริการ

| ประเด็นการประเมิน  | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |             |
|--|------------------|-----|---------|------|-------------|
|  | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| <b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>  |                  |     |         |      |             |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความคล่องตัว  |                  |     |         |      |             |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ   |                  |     |         |      |             |
| 3. ความชัดเจนในการชี้แจงแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ   |                  |     |         |      |             |
| 4. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน  |                  |     |         |      |             |
| 5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ   |                  |     |         |      |             |
| 6. มีการดูแลรักษาและคุ้มครองป้องกันสาธารณประโยชน์  |                  |     |         |      |             |
| 7. มีดูแลรักษาสภาพ และความสะอาดเรียบร้อยบริเวณที่สาธารณประโยชน์  |                  |     |         |      |             |
| 8. มีการรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล                        |                  |     |         |      |             |
| 9. มีการบำรุงรักษาสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะให้สะอาดพร้อมใช้เพื่อสาธารณประโยชน์ต่างๆ |                  |     |         |      |             |



## รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

| ประเด็นการประเมิน   | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |             |
|---|------------------|-----|---------|------|-------------|
|   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| 10. มีการรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของเขตพื้นที่ภายใน อบต.                                    |                  |     |         |      |             |
| 11. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ           |                  |     |         |      |             |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>  |                  |     |         |      |             |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย   |                  |     |         |      |             |
| 2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ  |                  |     |         |      |             |
| 3. เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับหรือการติดประกาศ  |                  |     |         |      |             |
| 4. ระบบเสียงตามสาย  |                  |     |         |      |             |
| 5. ระบบโทรศัพท์   |                  |     |         |      |             |
| 6. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการของงานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ                     |                  |     |         |      |             |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>  |                  |     |         |      |             |
| 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ   |                  |     |         |      |             |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                      |                  |     |         |      |             |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่   |                  |     |         |      |             |
| 4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้   |                  |     |         |      |             |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                       |                  |     |         |      |             |
| 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯลฯ                         |                  |     |         |      |             |
| 7. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการของงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ |                  |     |         |      |             |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>   |                  |     |         |      |             |
| 1. องค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดหาถังขยะเพื่อใช้ในชุมชน   |                  |     |         |      |             |
| 2. มีรถเก็บขยะครอบคลุมการใช้งานทันสมัย  |                  |     |         |      |             |
| 3. มีสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการอุปกรณ์การใช้ในการรักษาความสะอาด                   |                  |     |         |      |             |
| 4. มีสถานที่ทำลายขยะอย่างถูกสุขลักษณะ.  |                  |     |         |      |             |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

| ประเด็นการประเมิน   | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |             |
|---|------------------|-----|---------|------|-------------|
|   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| 5. มีการให้รางวัลให้ทั้งขณะเป็นที่รักษาความสะอาด  |                  |     |         |      |             |
| 6. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ |                  |     |         |      |             |
| <b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>   |                  |     |         |      |             |
| 1. ความโปร่งใสในการให้บริการ  |                  |     |         |      |             |
| 2. ความเสมอภาคในการให้บริการ  |                  |     |         |      |             |
| 3. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์   |                  |     |         |      |             |
| 4. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการของงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ |                  |     |         |      |             |

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....  
.....

4. งานด้านชำระภาษี  เคยใช้บริการ  ไม่เคยใช้บริการ

| ประเด็นการประเมิน   | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |             |
|---|------------------|-----|---------|------|-------------|
|   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| <b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>   |                  |     |         |      |             |
| 1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง  |                  |     |         |      |             |
| 2. มีการแนะนำขั้นตอนที่หลากหลายมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน                               |                  |     |         |      |             |
| 3. การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม  |                  |     |         |      |             |
| 4. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ                         |                  |     |         |      |             |
| 5. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) |                  |     |         |      |             |
| 6. แบบฟอร์มคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย   |                  |     |         |      |             |
| 7. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ   |                  |     |         |      |             |
| 8. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานด้านชำระภาษี        |                  |     |         |      |             |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>  |                  |     |         |      |             |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย   |                  |     |         |      |             |
| 2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ  |                  |     |         |      |             |
| 3. เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับหรือการติดประกาศ                                    |                  |     |         |      |             |



## รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

| ประเด็นการประเมิน   | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |             |
|---|------------------|-----|---------|------|-------------|
|   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| 4. ระบบเสียงตามสาย  |                  |     |         |      |             |
| 5. การออกหน่วยเคลื่อนที่  |                  |     |         |      |             |
| 6. ระบบโทรศัพท์   |                  |     |         |      |             |
| 7. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านชำระภาษี                       |                  |     |         |      |             |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>  |                  |     |         |      |             |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้ชัดเจน                          |                  |     |         |      |             |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย  |                  |     |         |      |             |
| 3. เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ                                     |                  |     |         |      |             |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพกิจกรรมารยาทของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย              |                  |     |         |      |             |
| 5. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                          |                  |     |         |      |             |
| 6. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการ  |                  |     |         |      |             |
| 7. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน                       |                  |     |         |      |             |
| 8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ            |                  |     |         |      |             |
| 9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ                          |                  |     |         |      |             |
| 10. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการของงานด้านชำระภาษี         |                  |     |         |      |             |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>   |                  |     |         |      |             |
| 1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ                                |                  |     |         |      |             |
| 2. มีป้ายประชาสัมพันธ์ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการ   |                  |     |         |      |             |
| 3. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย   |                  |     |         |      |             |
| 4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับ ที่นั่งพัก บริการน้ำดื่ม ห้องน้ำ |                  |     |         |      |             |
| 5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ /ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ                                     |                  |     |         |      |             |



## รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

| ประเด็นการประเมิน   | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |             |
|---|------------------|-----|---------|------|-------------|
|   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| 6. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ  |                  |     |         |      |             |
| 7. จัดเครื่องถ่ายเอกสารให้บริการในสถานที่                                   |                  |     |         |      |             |
| 8. สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้                            |                  |     |         |      |             |
| 9. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านข้าราชการ |                  |     |         |      |             |
| <b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>   |                  |     |         |      |             |
| 1. ความโปร่งใสในการให้บริการ  |                  |     |         |      |             |
| 2. ความยืดหยุ่นในการให้บริการ   |                  |     |         |      |             |
| 3. ความเสมอภาคในการให้บริการ  |                  |     |         |      |             |
| 4. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ  |                  |     |         |      |             |
| 5. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์                                     |                  |     |         |      |             |
| 6. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการของงานด้านข้าราชการ |                  |     |         |      |             |

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

5. งานซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้า

 เคยใช้บริการ ไม่เคยใช้บริการ

| ประเด็นการประเมิน   | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |             |
|---|------------------|-----|---------|------|-------------|
|   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| <b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>   |                  |     |         |      |             |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว  |                  |     |         |      |             |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ  |                  |     |         |      |             |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ                                       |                  |     |         |      |             |
| 4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ(เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)      |                  |     |         |      |             |
| 5. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน  |                  |     |         |      |             |
| 6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ                            |                  |     |         |      |             |
| 7. ขั้นตอนในการรับแจ้งเรื่องการซ่อมแซมแก้ไขไฟฟ้าแสงสว่าง  |                  |     |         |      |             |
| 8. การติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างบริเวณทางแยก ทางร่วม ทางโค้ง และบริเวณที่มีการเปลี่ยนแปลงแนวทาง เคนรถ |                  |     |         |      |             |
| 9. การขยายเขตให้บริการไฟฟ้าสาธารณะตามจุดเสี่ยง  |                  |     |         |      |             |



## รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

| ประเด็นการประเมิน  | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |             |
|--|------------------|-----|---------|------|-------------|
|  | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| 10. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการโดยรวมของงานซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้า    |                  |     |         |      |             |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>   |                  |     |         |      |             |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย  |                  |     |         |      |             |
| 2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ   |                  |     |         |      |             |
| 3. เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ การติดประกาศ  |                  |     |         |      |             |
| 4. ระบบเสียงตามสาย   |                  |     |         |      |             |
| 5. ระบบโทรศัพท์  |                  |     |         |      |             |
| 6. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมของงานซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้า              |                  |     |         |      |             |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>   |                  |     |         |      |             |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน                                  |                  |     |         |      |             |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย   |                  |     |         |      |             |
| 3. เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ  |                  |     |         |      |             |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย                     |                  |     |         |      |             |
| 5. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                 |                  |     |         |      |             |
| 6. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการ   |                  |     |         |      |             |
| 7. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน                              |                  |     |         |      |             |
| 8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ                   |                  |     |         |      |             |
| 9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ                                 |                  |     |         |      |             |
| 10. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมของงานซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้า |                  |     |         |      |             |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>  |                  |     |         |      |             |
| 1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย  |                  |     |         |      |             |
| 2. เครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ครอบคลุมการใช้งานทันสมัย  |                  |     |         |      |             |





## รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

| ประเด็นการประเมิน  | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |             |
|--|------------------|-----|---------|------|-------------|
|  | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| 3. มีเครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้อย่าง พอเพียง เช่น โคมไฟหลอดไฟ<br>บันไดรถยนต์ ฯลฯ              |                  |     |         |      |             |
| 4. มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ   |                  |     |         |      |             |
| 5. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก<br>โดยรวมของงานซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้า |                  |     |         |      |             |
| <b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>  |                  |     |         |      |             |
| 1. ความสะดวก รวดเร็ว ในการแจ้งซ่อมไฟฟ้าสาธารณะที่ชำรุด   |                  |     |         |      |             |
| 2. การให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะที่ชำรุด   |                  |     |         |      |             |
| 3. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์  |                  |     |         |      |             |
| 4. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ<br>โดยรวมของงานซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้า |                  |     |         |      |             |

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....  
.....

6. งานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง  เคยใช้บริการ  ไม่เคยใช้บริการ

| ประเด็นการประเมิน  | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |             |
|--|------------------|-----|---------|------|-------------|
|  | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| <b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>  |                  |     |         |      |             |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความคล่องตัว  |                  |     |         |      |             |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ   |                  |     |         |      |             |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ                                    |                  |     |         |      |             |
| 4. ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ(เรียงตามลำดับ<br>ก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน |                  |     |         |      |             |
| 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน  |                  |     |         |      |             |
| 6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ<br>ของผู้รับบริการ                     |                  |     |         |      |             |
| 7. ขั้นตอนตรวจสอบเอกสาร/พื้นที่ก่อสร้างรวดเร็ว   |                  |     |         |      |             |
| 8. การขออนุญาตก่อสร้างอาคารสามารถตอบสนองความต้องการ<br>ของประชาชนได้อย่างแท้จริง             |                  |     |         |      |             |
| 9. ขั้นตอนพิจารณาออกใบอนุญาตถูกต้องสนองความต้องการของ<br>ประชาชน                             |                  |     |         |      |             |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

| ประเด็นการประเมิน   | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |             |
|---|------------------|-----|---------|------|-------------|
|   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| 10. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการโดยรวมของงานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง   |                  |     |         |      |             |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>  |                  |     |         |      |             |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย   |                  |     |         |      |             |
| 2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ  |                  |     |         |      |             |
| 3. เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ การติดประกาศ   |                  |     |         |      |             |
| 4. ระบบเสียงตามสาย  |                  |     |         |      |             |
| 5. ระบบโทรศัพท์   |                  |     |         |      |             |
| 6. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมของงานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง             |                  |     |         |      |             |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>  |                  |     |         |      |             |
| 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ  |                  |     |         |      |             |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                   |                  |     |         |      |             |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่                                     |                  |     |         |      |             |
| 4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา |                  |     |         |      |             |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ                                  |                  |     |         |      |             |
| 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ                    |                  |     |         |      |             |
| 7. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมของงานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง |                  |     |         |      |             |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>   |                  |     |         |      |             |
| 1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย   |                  |     |         |      |             |
| 2. เครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ครอบคลุมการใช้งานทันสมัย   |                  |     |         |      |             |
| 3. สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์การใช้ง่ายด้านงานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง    |                  |     |         |      |             |
| 4. ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและถูกต้องในการติดต่อราชการ  |                  |     |         |      |             |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

| ประเด็นการประเมิน  | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |             |
|--|------------------|-----|---------|------|-------------|
|  | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| 5. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมของงานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง |                  |     |         |      |             |
| <b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>  |                  |     |         |      |             |
| 1. ความโปร่งใสในการให้บริการของงานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง                                   |                  |     |         |      |             |
| 2. ความเสมอภาคในการให้บริการของงานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง                                   |                  |     |         |      |             |
| 3. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ของงานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง                      |                  |     |         |      |             |
| 4. การตรวจสอบสถานที่ ตรวจสอบผังเมือง ตรวจสอบสภาพสาธารณะ ด้วยความรวดเร็วถูกต้อง               |                  |     |         |      |             |
| 5. การตรวจพิจารณาแบบแปลนถูกต้องสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง                      |                  |     |         |      |             |
| 6. การตรวจสอบเอกสารเบื้องต้นรวดเร็วชัดเจน ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด                        |                  |     |         |      |             |
| 7. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวมของงานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง |                  |     |         |      |             |

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....  
.....

7. งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

เคยใช้บริการ

ไม่เคยใช้บริการ

| ประเด็นการประเมิน   | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |             |
|---|------------------|-----|---------|------|-------------|
|   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| <b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>   |                  |     |         |      |             |
| 1. เวลารับ - ส่งเด็กมาที่ศูนย์ฯ   |                  |     |         |      |             |
| 2. ความเอาใจใส่เด็ก ของผู้ดูแลเด็ก  |                  |     |         |      |             |
| 3. อัตรากำลังผู้ดูแลเด็กเพียงพอกับจำนวนเด็ก   |                  |     |         |      |             |
| 4. ความรู้ ความเข้าใจของผู้ดูแลเด็ก   |                  |     |         |      |             |
| 5. ค่าวัสดุสนับสนุนอุปกรณ์การเรียนการสอน  |                  |     |         |      |             |
| 6. ค่าเทอม  |                  |     |         |      |             |
| <b>7. การดำเนินงานด้านวิชาการ</b>   |                  |     |         |      |             |
| 7.1 การประชุมวางแผนเพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงานการจัดการเรียนการสอนระหว่างผู้บริหาร ผู้ดูแลเด็กและผู้ปกครอง |                  |     |         |      |             |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

| ประเด็นการประเมิน  | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |             |
|--|------------------|-----|---------|------|-------------|
|  | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| 7.2 การนำเทคนิควิธีการใหม่ๆ มาใช้ในการจัดกิจกรรมการจัด<br>มุมแสดงผลงานของเด็ก  |                  |     |         |      |             |
| 7.3 การแจ้งผลการประเมินพัฒนาการความพร้อมของเด็กเป็น<br>รายบุคคลให้ผู้ปกครองทราบ  |                  |     |         |      |             |
| 7.4 การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ในห้องเรียน   |                  |     |         |      |             |
| 7.5 สื่อการเรียนการสอนและวัสดุอุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอ<br>ตรงกับความต้องการเหมาะสมในการจัดการเรียนการสอน                                |                  |     |         |      |             |
| 7.6 การจัดให้มีมุมต่างๆที่ส่งเสริมประสบการณ์และสร้าง<br>บรรยากาศการพัฒนาการเรียนรู้สำหรับเด็กได้อย่างเหมาะสม<br>ตามวัย               |                  |     |         |      |             |
| 7.7 การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้เด็กได้รู้จักวัฒนธรรมไทย  |                  |     |         |      |             |
| 7.8 จัดกิจกรรมวันสำคัญร่วมกันระหว่างผู้บริหาร ผู้ดูแลเด็ก<br>และผู้ปกครอง  |                  |     |         |      |             |
| 7.9 การบันทึกพัฒนาการเด็กโดยรายงานให้ผู้ปกครอง ทราบ<br>อย่างต่อเนื่อง  |                  |     |         |      |             |
| <b>8. ดำเนินงานด้านการมีส่วนร่วม</b>   |                  |     |         |      |             |
| 8.1 ผู้ปกครองชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของศูนย์   |                  |     |         |      |             |
| 8.2 องค์กรรัฐ เอกชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาศูนย์ฯ  |                  |     |         |      |             |
| 8.3 ประชาสัมพันธ์ผลงาน ข่าวสารและกิจกรรมต่างๆ ให้<br>ผู้ปกครองและชุมชนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ  |                  |     |         |      |             |
| 8.4 เปิดโอกาสให้ผู้บริหาร ผู้ดูแลเด็กและผู้ปกครองได้มีส่วน<br>ร่วมในการประชุมเพื่อแสดงความคิดเห็นต่อกิจกรรมของศูนย์<br>พัฒนาเด็กเล็ก |                  |     |         |      |             |
| <b>9. ดำเนินงานด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น</b>   |                  |     |         |      |             |
| 9.1 สำรวจและนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาร่วมกิจกรรมการเรียน<br>การสอน   |                  |     |         |      |             |
| 10. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ<br>ขั้นตอนการให้บริการของงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก                                |                  |     |         |      |             |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>   |                  |     |         |      |             |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย  |                  |     |         |      |             |
| 2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ   |                  |     |         |      |             |
| 3. เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับหรือการติดประกาศ   |                  |     |         |      |             |



## รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

| ประเด็นการประเมิน  | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |             |
|--|------------------|-----|---------|------|-------------|
|  | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| 4. ระบบเสียงตามสาย   |                  |     |         |      |             |
| 5. การออกหน่วยเคลื่อนที่   |                  |     |         |      |             |
| 6. ระบบโทรศัพท์  |                  |     |         |      |             |
| 7. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการของงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก                                |                  |     |         |      |             |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>   |                  |     |         |      |             |
| 1. บุคลากรมีความรู้ความสามารถเข้าใจในจิตวิทยาพัฒนาการเด็ก  |                  |     |         |      |             |
| 2. บุคลากรดูแลเอาใจใส่เด็กสม่ำเสมอ   |                  |     |         |      |             |
| 3. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ   |                  |     |         |      |             |
| 4. มีแผนการเรียนการสอน และจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่หลากหลาย  |                  |     |         |      |             |
| 5. หัวหน้ามีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลในการพัฒนาศูนย์ฯ ชัดเจน   |                  |     |         |      |             |
| 6. หัวหน้าศูนย์ฯ มีภาวะความเป็นผู้นำ   |                  |     |         |      |             |
| 7. มีความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  |                  |     |         |      |             |
| 8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่  |                  |     |         |      |             |
| 9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ  |                  |     |         |      |             |
| 10. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการของงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก                 |                  |     |         |      |             |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย</b>   |                  |     |         |      |             |
| 1. วัสดุครุภัณฑ์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ชั้นวางของเครื่องนอน ฯลฯ มีจำนวนเพียงพอและอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้ เหมาะสมกับเด็ก      |                  |     |         |      |             |
| 2. การจัดอาคารสถานที่และดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องเล่นที่สนับสนุนต่อพัฒนาการของเด็กให้อยู่ในสภาพที่ดีและปลอดภัยสำหรับเด็ก |                  |     |         |      |             |
| 3. อาคารเรียนหรือห้องเรียน มั่นคง แข็งแรง ปลอดภัย มีความเหมาะสมเพียงพอกับจำนวนเด็ก                                     |                  |     |         |      |             |
| 4. การจัดสภาพภายในห้องเรียน มีพื้นที่ใช้สอยเหมาะสมที่จะจัดกิจกรรมสำหรับเด็ก  |                  |     |         |      |             |



## รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

| ประเด็นการประเมิน   | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |             |
|---|------------------|-----|---------|------|-------------|
|   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| 5. ห้องเรียนมีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทได้สะดวก   |                  |     |         |      |             |
| 6. ห้องน้ำ ห้องส้วม มีจำนวนเพียงพอ มีความสะอาดถูกสุขลักษณะ และปลอดภัย   |                  |     |         |      |             |
| 7. การจัดสภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียนมีบริเวณเพียงพอ สะอาด ร่มรื่นและปลอดภัย  |                  |     |         |      |             |
| 8. การกำจัดขยะที่ถูกสุขลักษณะ   |                  |     |         |      |             |
| 9. การป้องกันแมลง และพาหนะนำโรค   |                  |     |         |      |             |
| 10. มาตรการความปลอดภัย  |                  |     |         |      |             |
| 11. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยของงาน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก |                  |     |         |      |             |
| <b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>   |                  |     |         |      |             |
| <b>1. ด้านโภชนาการ</b>  |                  |     |         |      |             |
| 1.1 อาหารได้มาตรฐานครบ 5 หมู่   |                  |     |         |      |             |
| 1.2 ความสะอาดถูกสุขลักษณะของสถานที่ปรุงอาหาร  |                  |     |         |      |             |
| 1.3 น้ำดื่ม น้ำใช้ สะอาดและเพียงพอ  |                  |     |         |      |             |
| 1.4 ภาชนะและอุปกรณ์ใส่อาหารปลอดภัยและสะอาด  |                  |     |         |      |             |
| 1.5 อาหารและนมถูกสุขลักษณะ  |                  |     |         |      |             |
| <b>2. ด้านคุณภาพจากการบริการทางการศึกษา</b>   |                  |     |         |      |             |
| 2.1 มีการพัฒนาด้านร่างกายเหมาะสมกับวัย  |                  |     |         |      |             |
| 2.2 มีการพัฒนาด้านอารมณ์เหมาะสมกับวัย   |                  |     |         |      |             |
| 2.3 มีพัฒนาการด้านสังคมเหมาะสมกับวัย  |                  |     |         |      |             |
| 2.4 มีพัฒนาการด้านสติปัญญาเหมาะสมกับวัย   |                  |     |         |      |             |
| 2.5 เด็กมีพัฒนาการดีขึ้นตามศักยภาพของตนเอง  |                  |     |         |      |             |
| 3. ให้การสนับสนุนด้านการศึกษาในทุกระดับที่ตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล  |                  |     |         |      |             |
| 4. มีการจัดสรรงบประมาณอุดหนุนการศึกษาเป็นประจำทุกปี   |                  |     |         |      |             |
| 5. มีการจัดตั้งห้องสมุดสาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อส่งเสริมทักษะการอ่านให้กับประชาชนทั่วไป                           |                  |     |         |      |             |
| 6. มีการสนับสนุนกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการศึกษา เช่น การจัดนิทรรศการ การแข่งขันวิชาการ   |                  |     |         |      |             |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

| ประเด็นการประเมิน  | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |             |
|--|------------------|-----|---------|------|-------------|
|  | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| 7. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ<br>ของงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก |                  |     |         |      |             |

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

.....

**ตอนที่ 3** ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ

1. ท่านต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาวรับทราบ ดำเนินการพัฒนาในด้านใดเพิ่มเติม  
.....
2. ปัญหาและอุปสรรคเร่งด่วนที่ท่านต้องการแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาวรับทราบ  
.....
3. ข้อเสนอแนะในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว  
.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ง





## ภาคผนวก ง

### คณะทำงาน

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

### ลำดับที่ 1 หัวหน้าโครงการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรณิชา ทศตา โทรศัพท์ : 085-860-2687

E-Mail : Onnitcha2@gmail.com , Rungnapha\_mk19@hotmail.com

#### การศึกษา

คบ.(การวัดผลการศึกษา

กศ.ม.(การวัดผลการศึกษา

ปร.ด. (สาขาวิชาสถิติและวิจัยทางวิทยาการทางปัญญา มหาวิทยาลัยบูรพา

#### ความเชี่ยวชาญ

- ประเมินโครงการ
- สถิติ วิจัยสาขาต่างๆ
- ประเมินคุณภาพการศึกษา
- ยุทธศาสตร์และการวางแผนนโยบายของหน่วยงาน

#### ผลงานที่ได้รับความไว้วางใจ

- ประเมินผลการดำเนินงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นประจำทุกๆ ปี
- ประเมินนิทรรศการ“รวมมิตร ร่วมสมัยสร้างสรรค์ไทย สู่สากล ” เนื่องในวโรกาสเฉลิมพระชนมพรรษา สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ระหว่างวันที่ 17 – 22 สิงหาคม 2553
- การประเมินการจัดงานสัปดาห์ศิลปวัฒนธรรมแห่งชาติ ประจำปีพุทธศักราช 2554 ระหว่างวันศุกร์ที่ 25 กุมภาพันธ์ –วันเสาร์ที่ 5 มีนาคม 2554
- รายงานผลการประเมินนิทรรศการ ศิลปะสมัยราชกาลที่ 9“ไทยเท่ จากท้องถิ่นสู่อินเตอร์” ระหว่างวันที่ 30 สิงหาคม – 4 พฤศจิกายน 2555 ณ พื้นที่ชั้น 3, 4, 5, 6, 7, 8 และชั้น 9 หอศิลปวัฒนธรรมแห่งกรุงเทพมหานคร



- วิทยาการด้านการสร้างแบบทดสอบ การวัดผลประเมินผล แผนงานโครงการ การประเมินโครงการ ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา การจัดการความรู้ การจัดทำแผนกลยุทธ์ และแผนพัฒนา
- ผู้ประเมินคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการ การอุดมศึกษา (สกอ).

### ลำดับที่ 2 คณะทำงาน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศิริกาญจนา พิลาบุตร

#### การศึกษา

- วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต (วิศวกรรมคอมพิวเตอร์)

#### ผลงานที่ได้รับความไว้วางใจ

- ผู้ประเมินคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการ การอุดมศึกษา (สกอ).

### ลำดับที่ 3 คณะทำงาน

อาจารย์ ดร.ปรีญาณัฐ เอียบศิริเมธี

โทรศัพท์ : 081-723-1949

E-Mail: Preeyanat@gmail.com

#### การศึกษา

- บธ.บ.(บริหารธุรกิจ)
- บธ.ม (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ)
- พร.ด. (โลจิสติกส์)

#### ความเชี่ยวชาญ

- การเขียนแผนธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ

#### ผลงานที่ได้รับความไว้วางใจ

- การบริการวิชาการและการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ผ้าไทยยวน อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา



#### ลำดับที่ 4 คณะทำงาน

อาจารย์พิชานารถ เงินดี โทรศัพท์ : 088-582-9212

E-Mail : pitcha23@hotmail.com

##### การศึกษา

คบ.(เคมี)

กศ.ม (วิทยาศาสตร์ทั่วไป)

กำลังศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จังหวัดนครราชสีมา

##### ความเชี่ยวชาญ

- การดูแลสุขภาพ การส่งเสริมสุขภาพ อาชีวอนามัยสิ่งแวดล้อม สาธารณสุขมูลฐาน

##### ผลงานที่ได้รับความไว้วางใจ

- การบริการวิชาการสาธารณสุขมูลฐาน การส่งเสริมสุขภาพชุมชนอำเภอโนนแดง

จังหวัดนครราชสีมา

#### ลำดับที่ 5 คณะทำงาน

อาจารย์สุกัญญา ใจอดทน โทรศัพท์ : 081-069-5269

E-Mail : Sukanya@nmc.ac.th

##### การศึกษา

บธ.บ.(การตลาด)

บธ.ม.หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(สาขาการเป็นผู้ประกอบการ วิทยาลัยนครราชสีมา)

##### ความเชี่ยวชาญ

- การเขียนแผนธุรกิจ การออกแบบสื่อ สอนรายวิชาหลักการตลาด

##### ผลงานที่ได้รับความไว้วางใจ

- ประเมินผลการดำเนินงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นประจำทุกๆ ปี

- ประเมินนิทรรศการ“รวมมิตร ร่วมสมัยสร้างสรรค์ไทย สู่สากล ” เนื่องในวโรกาสเฉลิม

พระชนมพรรษา สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ระหว่างวันที่ 17 – 22 สิงหาคม 2553

- การประเมินการจัดงานสัปดาห์ศิลปวัฒนธรรมแห่งชาติ ประจำปีพุทธศักราช 2554 ระหว่างวัน

ศุกร์ที่ 25 กุมภาพันธ์ –วันเสาร์ที่ 5 มีนาคม 2554

- รายงานผลการประเมินนิทรรศการ ศิลปะสมัยราชกาลที่ 9“ไทยเท่ จากท้องถิ่นสู่อินเตอร์”

ระหว่างวันที่ 30 สิงหาคม – 4 พฤศจิกายน 2555 ณ พื้นที่ชั้น 3, 4, 5, 6, 7, 8 และชั้น 9 หอ

ศิลปวัฒนธรรมแห่งกรุงเทพมหานคร



#### ลำดับที่ 6 คณะทำงาน

อาจารย์ศลิษา บุญเจริญ โทรศัพท์ : 044-466-052  
E-Mail : poohnar@hotmail.com

##### การศึกษา

บธ.ม หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยนครราชสีมา

##### ความเชี่ยวชาญ

- การเขียนแผนธุรกิจ สอนรายวิชาหลักการตลาด

##### ผลงานที่ได้รับความไว้วางใจ

- การดูแลสุขภาพ การส่งเสริมสุขภาพ
- การบริการวิชาการและการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์

#### ลำดับที่ 7 คณะทำงาน

อาจารย์อนุชา พิมายนอก โทรศัพท์ : 091-351-2841  
E-Mail : Anucha\_loveyou@hotmail.com

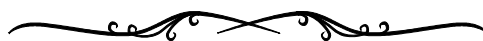
##### การศึกษา

วท.บ.(คอมพิวเตอร์ธุรกิจ)  
รป.ม.(รัฐประศาสนศาสตร์)

ความเชี่ยวชาญ ประเมินโครงการ เขียนโครงการ

##### ผลงานที่ได้รับความไว้วางใจ

- ประเมินนิทรรศการ“รวมมิตร ร่วมสมัยสร้างสรรค์ไทย สู่สากล ” เนื่องในวโรกาสเฉลิมพระชนมพรรษา สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ระหว่างวันที่ 17 – 22 สิงหาคม 2553
- การประเมินการจัดงานสัปดาห์ศิลปวัฒนธรรมแห่งชาติ ประจำปีพุทธศักราช 2554 ระหว่างวันศุกร์ที่ 25 กุมภาพันธ์ –วันเสาร์ที่ 5 มีนาคม 2554
- ประเมินผลการดำเนินงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ 2555
- รายงานผลการประเมินนิทรรศการ ศิลปะสมัยราชกาลที่ 9 “ไทยเท่ จากท้องถิ่นสู่อินเตอร์” ระหว่างวันที่ 30 สิงหาคม – 4 พฤศจิกายน 2554 ณ พื้นที่ชั้น 3, 4, 5, 6, 7, 8 และชั้น 9 หอศิลปวัฒนธรรมแห่งกรุงเทพมหานคร





**องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าขาว**

**อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๑๔๐**

**โทรศัพท์/โทรสาร ๐-๔๔๗๕-๖๖๒๒**