

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ซึ่งตามบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 ได้บัญญัติถึงการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในหมวด 14 ที่ว่าด้วย การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีสาระสำคัญในมาตรา 249 คือ ให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และในมาตรา 250 ยังได้บัญญัติถึงหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น โดยพิจารณาจากงบประมาณและศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และจากการที่รัฐธรรมนูญกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถมีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนนั้น รัฐธรรมนูญได้วางกลไกในการตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ใน มาตรา 253 โดย ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่นต้องเปิดเผยข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ และต้องให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ประเมินผลและตรวจสอบการดำเนินงานอีกด้วย

การที่ภาคประชาชนจะเข้าไปประเมินผลการดำเนินงานบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น การประเมินจะต้องเป็นการประเมินจากผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่น ตามที่กำหนดไว้ใน มาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และอำนาจหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ซึ่งประกอบด้วยสามมาตรา คือ มาตรา 66 มาตรา 67 และ มาตรา 68 โดยที่ มาตรา 67 เป็นหน้าที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลต้องทำ ส่วนมาตรา 68 เป็นหน้าที่ที่ไม่ได้บังคับตายตัวให้ต้องทำแต่หากทำได้ก็จะเป็นประโยชน์ต่อชุมชนมากยิ่งขึ้น

เมื่อพิจารณาอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติฯ แล้วจะเห็นว่ามียุทธศาสตร์ด้าน ซึ่งแต่ละด้านจะเกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจและการปฏิบัติหน้าที่ที่มีผลกระทบต่อวิถีชีวิตความเป็นอยู่และประโยชน์สุขของประชาชนในชุมชนนั้นๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งองค์การบริหารส่วนตำบลก็เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นที่ใกล้ชิดประชาชนในท้องถิ่นมาก เพราะฉะนั้น เมื่อพิจารณาตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญที่ให้อำนาจแก่ประชาชนได้มี

ส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นของตนด้วยแล้ว การที่ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนประเมินผล การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงถือว่าสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ เป็นอย่างยิ่ง เพราะประชาชนในท้องถิ่นนั้นจะเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการบริหารงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลโดยตรง ด้วยเหตุนี้ การสำรวจวิจัยและประเมินผลการดำเนินงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก จึงถือเป็นแนวทางการมีส่วนร่วมที่สำคัญของการเมืองภาค ประชาชน อีกทั้งยังเป็นการควบคุม และตรวจสอบการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วน ตำบลไปพร้อมๆ กัน

ผลสรุปจากการสำรวจวิจัยประเมินผลการดำเนินงานที่ได้ จะเป็นข้อมูลที่แสดงให้เห็นให้ผู้ บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกได้นำไปใช้ประกอบเป็นแนว ทางแก้ไขปรับปรุงทั้งด้านนโยบาย วิธีการดำเนินงาน และการให้บริการ เพื่อให้เกิดสอดคล้อง กับความต้องการและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล ไรโคกที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ต่อขั้นตอนการ ให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภาระ และหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ในภาระงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (งานกิจการประปา) (2) ด้านการศึกษา(การบริหารการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านนา น้ำพุ) (3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์) (4) ด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี และ (5) ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ ประชาชนของเจ้าหน้าที่ อบต.ไรโคก)

2. เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552

### ขอบเขตของการวิจัย

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลไรโคก เป็นการประเมินผลตามภาระและหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ในปีงบประมาณ 2563 โดยสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประชาชนในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ประมาณ 400 ตัวอย่าง

### ผลที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552

2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกได้ให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งคณะผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อใช้ประกอบการอธิบายและการวิเคราะห์สรุปผลในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและการให้บริการ
4. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการขับเคลื่อน การบริหารจัดการและการประเมิน

สภาพแวดล้อมและศักยภาพ

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

นิยามของคำว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” นั้น ได้มีนักรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ให้นิยามของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้หลากหลาย อาทิเช่น

Montagu (1984) นิยามความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่นว่าเป็น การปกครองที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีการเลือกตั้งผู้บริหารโดยอิสระ ซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นนี้ มีอำนาจอิสระปราศจากการครอบงำจากส่วนกลางภายใต้หลักเกณฑ์ที่ว่า อำนาจสูงสุดของประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ

Wit (1967) ได้ให้ความสำคัญในประเด็นของการใช้อำนาจ มองว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองทั้งหมดหรือบางส่วน

เมื่อพิจารณาจากนิยามต่างๆ และรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย สามารถให้นิยามของคำว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการบริการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชน ซึ่งบทบาทอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นโดยหลักแล้ว จะถูกกำหนดโดยกฎหมายการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ เช่น พระราชบัญญัติเทศบาล พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร และพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีกฎหมายอื่นๆ ที่ให้อำนาจแก่ราชการส่วนท้องถิ่นอีกมากมาย ปัจจุบันราชการส่วนท้องถิ่น

ประกอบด้วย 5 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด, เทศบาล (เทศบาลนคร, เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล), องค์การบริหารส่วนตำบล, กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยในการพัฒนาประเทศหลายประการ สรุปได้ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางในการจัดทำบริการสาธารณะ
  2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง และแก้ปัญหาในพื้นที่ได้อย่างตรงจุด เพราะประชาชนในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาดีกว่าเจ้าหน้าที่จากส่วนกลาง
  3. เพื่อช่วยหารายได้ให้กับท้องถิ่นด้วยการให้อำนาจท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร
  4. เป็นโรงเรียนฝึกหัดสอนประชาธิปไตยให้กับประชาชน
  5. ลดภาระด้านงบประมาณและอัตราค่าจ้างของส่วนกลาง
- อย่างไรก็ดี แม้จะมีการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น แต่รัฐบาลกลางก็สามารถควบคุมกำกับดูแลได้ด้วยมาตรการดังต่อไปนี้

1. โดยการตรากฎหมายเพื่อควบคุมและตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมไปถึงการถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น
2. ควบคุมโดยการจัดสรรเงินงบประมาณและเงินอุดหนุน โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องใช้งบประมาณตามที่ได้รับการจัดสรรจากส่วนกลาง หากเกินกว่านั้น เป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องบริหารจัดการงบประมาณด้วยตนเอง นอกจากนี้ ยังมีระเบียบทางการคลังที่คอยควบคุมและตรวจสอบการใช้งบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกเหนือจากการตรวจสอบโดยภาคประชาชน
3. เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน ส่วนกลางหรือรัฐบาลกลางจะทำหน้าที่ในการวางแผนยุทธศาสตร์ชาติ และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของแต่ละท้องถิ่นให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ

นิยามหรือความหมายของคำว่านโยบายสาธารณะนั้น ได้มีนักวิชาการโดยเฉพาะนักวิชาการสายนโยบายศาสตร์และรัฐศาสตร์ได้ให้คำนิยามไว้อย่างหลากหลาย อาทิเช่น

Cochran and Malone (1995) ได้กล่าวว่า นโยบายสาธารณะ เป็นการตัดสินใจทางการเมืองเพื่อดำเนินโครงการให้บรรลุเป้าหมายด้านสังคม

Anderson (1996) ได้ให้คำจำกัดความสรุปได้ว่า นโยบายสาธารณะ คือ กิจกรรมที่มีความมุ่งหวังเชิงนโยบาย ซึ่งมีการนำไปปฏิบัติโดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีหน้าที่ในการแก้ไขปัญหา หรือดำเนินการตามเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้น

Cochran (1999) ได้กล่าวโดยสรุปว่า นโยบายสาธารณะเป็นกิจกรรมของรัฐบาลและความตั้งใจที่จะกำหนดและปฏิบัติกิจกรรมเหล่านั้น นอกจากนี้ นโยบายสาธารณะยังเป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากการพยายามของรัฐบาลเพื่อให้บรรลุผลลัพธ์นั้น ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ Peters (1999) ที่ได้นิยาม “นโยบายสาธารณะ” ว่าเป็น กลุ่มกิจกรรมของรัฐบาลที่มีอิทธิพลต่อวิถีชีวิตของพลเมือง ทั้งที่เป็นการปฏิบัติโดยตรงหรือโดยผ่านตัวแทน

การแบ่งองค์ประกอบของนโยบายสาธารณะได้มีหลักเกณฑ์ในการแบ่งอย่างหลากหลาย ขึ้นกับทิศทางของสำนักหรือนักคิดต่างๆ ซึ่ง Lineberry (1993) ได้ จำแนกองค์ประกอบของนโยบายสาธารณะไว้ 5 ประการ คือ

1. ต้องมีวัตถุประสงค์ที่แน่นอน ชัดเจน และมุ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม
2. ต้องมีการเสนอขั้นตอนของพฤติกรรม เพื่อให้ขั้นตอนการดำเนินงานตามนโยบาย
3. ต้องมีการกำหนดวิธีการปฏิบัติเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบาย โดยพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ เป้าหมาย เงื่อนไขด้านเวลา สถานที่
4. ต้องประกาศให้สาธารณชนรับรู้
5. ต้องมีการดำเนินงานตามแผนงานที่วางไว้

เมื่อพิจารณาการแบ่งองค์ประกอบของนโยบายแล้ว ประเด็นถัดไปคือการแบ่งประเภทของนโยบายสาธารณะ ซึ่งมีวิธีการที่หลากหลายเช่นเดียวกัน แต่ที่นักวิชาการด้านนโยบายสาธารณะใช้กับทั่วไป คือแนวคิดของ Lowi (1964) ที่ได้จำแนกนโยบายสาธารณะเป็น 3 ประเภท คือ

1. นโยบายจัดสรร (Distributive Policies) เป็นการพิจารณาจากวัตถุประสงค์ของนโยบายที่มีเป้าหมายเพื่อจัดสรรทรัพยากรแก่กลุ่มผลประโยชน์กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเป็นการเฉพาะ
2. นโยบายควบคุม (Regulatory Policies) เป็นนโยบายที่ใช้ในการควบคุมธุรกิจสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ
  - นโยบายควบคุมแบบแข่งขัน (Competitive regulatory policy) เป็นการควบคุมการประกอบอาชีพหรือการทำธุรกิจที่มีผลกระทบต่อประชาชนโดยรวม
  - นโยบายควบคุมแบบปกป้อง (Protective regulatory policy) มีวัตถุประสงค์เพื่อควบคุมมิให้ผู้ประกอบการเอารัดเอาเปรียบผู้บริโภค
3. นโยบายจัดสรรใหม่ (Redistributive Policies) ถูกกำหนดขึ้นเพื่อจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ให้กระจายแก่ประชาชนในสังคมเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคม ให้ประชาชนได้เข้าถึงบริการสาธารณะ

จากความหมาย องค์ประกอบ และประเภทของนโยบายสาธารณะกล่าวได้ว่า นโยบายสาธารณะเป็นกลไกที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ หากขาดนโยบายเท่ากันการพัฒนาประเทศขาดตัวกำหนดทิศทาง ส่งผลให้หน่วยงานต่างๆ มีการดำเนินงานที่ไม่สอดคล้องกัน สิ้นเปลืองงบประมาณและไม่สามารถให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ ขณะที่นักวิชาการได้ให้นิยามของคำว่า “การบริการ” ในมิติที่กว้างกว่า นักวิชาการมองว่า การให้บริการ มีความสำคัญกับทุกหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานของรัฐ ที่มีหน้าที่ติดต่อกับประชาชน หรือมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชน การบริการ ถือเป็นหัวใจสำคัญของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ นักวิชาการได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ เป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จะจัดทำเพื่อเสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นร่วมกับการขายหรือการปฏิบัติงาน เป็นสินค้าที่จับ สัมผัส แต่ต้องได้ยาก และในขณะเดียวกันก็เสื่อมสภาพได้ง่าย และจะกระทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ทันทีหรือเกือบทันที (จินตนา บุญบงการ, 2545; ฉัตรพร เสมอใจ, 2546; สมิต สัจฉกร, 2550)

เมื่อมีการให้บริการ ผู้ให้บริการย่อมหวังให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ กล่าวคือ การมีภาพการณ์หรือมีท่าทีความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการหรือการปฏิบัติงาน (ปริญญญา จเรรัชต์ และคณะ, 2546; วาทีนี ไส้จ้อ, 2549) ขณะที่ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2545) มองว่า ความพึงพอใจในมิได้เกิดเฉพาะแต่กับผู้รับบริการเท่านั้น ผู้ให้บริการก็สามารถที่จะมีความพึงพอใจได้ ซึ่งทั้งสองถือเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญที่จะขับเคลื่อนให้การบริการดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นหากองค์กรสามารถทำให้ผู้เกี่ยวข้องกับการบริการมีความรู้สึกในทางบวกย่อมจะทำให้เกิดผลดีต่อการบริการนั้นๆ

### 4. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการขับเคลื่อน การบริหารจัดการและการประเมินสภาพแวดล้อมและศักยภาพ

พยอม วงศ์สารศรี (2538) ได้ให้นิยามของคำว่าบริหารจัดการสรุปได้ว่า คือ กระบวนการที่ผู้จัดการใช้ศิลปะและกลยุทธ์ต่างๆ ดำเนินกิจกรรมตามขั้นตอน โดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจของสมาชิกในองค์กร การตระหนักถึงความสามารถ ความถนัด ความต้องการ และความมุ่งหวังด้านความเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของสมาชิกควบคู่ไปด้วย องค์กรจึงจะสัมฤทธิ์ผล

วิรุณศิริ ใจมา (2553) เห็นว่าการจัดการจะบรรลุเป้าหมายได้จะต้องอาศัยปัจจัย 6 M's ได้แก่ Man (บุคลากร), Money (เงิน), Material (วัสดุ), Method (วิธีการ), Machine (เครื่องจักร) และ Market (ตลาด) ซึ่งหากขาดตัวใดตัวหนึ่งไปก็อาจทำให้การบริหารจัดการไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ในขณะที่โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์ (2550) ได้กล่าวถึงวิธีการจัดการองค์กรสมัยใหม่สรุปได้ว่า ในการจัดการองค์กรในกระบวนทัศน์ใหม่ได้เปลี่ยนระบบวิธีคิดเน้นการปรับตัวขององค์กร เนื่องจากเห็นว่าองค์กรไม่ใช่เครื่องจักรและมีความซับซ้อนเหมือนสิ่งมีชีวิต แนวทางการจัดการตนเองที่ดีจึงไม่ใช่การวางกลยุทธ์ที่ตายตัว โดยให้รูปแบบของ

องค์กรมีลักษณะที่เป็นเครือข่ายเพื่อร่วมมือกัน ซึ่งแต่ละองค์กรในเครือข่ายยังคงความเป็นเอกเทศของตนไว้ ที่สำคัญที่สุดคือเน้นการจัดการศักยภาพในการเรียนรู้และการจัดการความรู้ นอกจากนี้ ยังได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับโครงสร้างและระบบงานโดยใช้ระบบวิธีคิดใหม่ที่จะต้องดำเนินการ โดยเน้นการแก้ปัญหาในระดับปฏิบัติการ กระจายอำนาจ สร้างความร่วมมือและทำงานเป็นเครือข่าย วางเป้าหมายระยะยาว และเน้นรูปแบบที่เรียบง่ายในการปฏิบัติ

การบริหารจัดการองค์กรชุมชนจะไม่สามารถดำเนินการได้หากขาดการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน ซึ่ง ปาริชาติ วลัยเสถียร และคณะ (2543) ได้กล่าวถึงการมีส่วนร่วมของชุมชนว่า คนในชุมชนจะต้องมีส่วนร่วมในการศึกษา วางแผน และดำเนินการพัฒนาชุมชน ทั้งในมิติด้านสภาพชุมชน การดำเนินชีวิต ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม โดยการมีส่วนร่วมนั้นอาจอยู่ในรูปของแรงงานหรือเงินทุน แล้วแต่ศักยภาพของสมาชิก และจะต้องมีการติดตามและประเมินผลการพัฒนา เพื่อที่จะแก้ปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น

## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธรรม ขนานศักดิ์ (2560) ได้ทำการศึกษาศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ในพื้นที่ 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสงขลา จังหวัดสตูล จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดกระบี่ จังหวัดพัทลุง จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดสุราษฎร์ธานี แบ่งเป็นองค์กรการบริหารส่วนตำบลและเทศบาลจำนวนทั้งสิ้น 194 แห่ง โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา สรุปได้ว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( = 4.49) โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

สมบัติ บุญเลี้ยง และคณะ (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ในภาพรวมอยู่ในระดับ พอใจ มีค่าเฉลี่ย 3.88 เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.06 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 3.79 และด้านผลจากการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 3.61 ตามลำดับ

ธนวรรธน์ บริพันธ์ และ ประสิทธิ์ ต้อยติ่ง (2553) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขออนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ กรมปศุสัตว์ จำนวน 250 ราย ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย  $3.25 \pm 0.59$  แยกเป็นรายด้าน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนการประเมินความเชื่อมั่นในของผู้รับบริการพบว่า มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนความเชื่อมั่นเฉลี่ย  $3.64 \pm 0.59$  เมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับความเชื่อมั่น มาก ในทุกด้าน โดยมีค่าคะแนนความเชื่อมั่นด้านหลักคุณธรรมและหลักความโปร่งใส มากที่สุดเท่ากัน เฉลี่ย  $3.72 \pm 0.75$  รองลงมาคือ ด้านหลักความคุ้มค่า ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักความมีส่วนร่วม และด้านหลักความรับผิดชอบโดยมีค่าคะแนนความเชื่อมั่น

### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จะใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพร่วมกันโดยกำหนดขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

##### 1. วิธีการวิจัย

การศึกษานี้ เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างสำรวจความคิดเห็น (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามประชาชนในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ในภาระงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ(งานกิจการประปา) (2) ด้านการศึกษา (การบริหารการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านน้ำพุ) (3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์) (4) ด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี และ (5) ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่ อบต.ไรโคก) โดยใช้ตัวชี้วัด 4 ด้าน ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552

##### 2. การเลือกประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาจะใช้ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกเป็นกลุ่มประชากร (population) จำนวน 400 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ได้จะเป็นตัวแทนของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก

การเก็บข้อมูลตัวอย่าง (data collection) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่เจาะจงอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยพิจารณาจากหลักเกณฑ์กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จของยามานะ(ภาคผนวก ก) ที่ระดับความเชื่อมั่นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90

##### 3. เครื่องมือในการวิจัยและตัวแปรในการศึกษา

###### เครื่องมือในการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นมา 1 ชุด(ภาคผนวก ข) เพื่อใช้สำรวจความพึงพอใจของประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยแบบสอบถามประกอบด้วยข้อมูลที่

เกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่องานบริการ และประสิทธิภาพการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก รวมทั้งความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง โดยเป็นคำถามปลายปิด จำนวน 4 ข้อที่มีคำตอบให้เลือกตอบ และให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเพียงคำตอบเดียวที่ตรงตามความเป็นจริงของผู้ตอบมากที่สุด

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่องานบริการและประสิทธิภาพการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกในแต่ละภาระงาน ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกเป็นผู้เลือกภาระงาน โดยในแต่ละภาระงานจะมีดัชนีชี้วัด 4 ตัวชี้วัด อันได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ, ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ, ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจะให้ผู้ตอบเลือกให้คะแนน ดังนี้

|                   |                  |   |
|-------------------|------------------|---|
| พึงพอใจน้อยที่สุด | ให้ระดับค่าคะแนน | 1 |
| พึงพอใจน้อย       | ”                | 2 |
| พึงพอใจปานกลาง    | ”                | 3 |
| พึงพอใจมาก        | ”                | 4 |
| พึงพอใจมากที่สุด  | ”                | 5 |

โดยการสำรวจข้อมูลในส่วนที่ 2 นี้ จะแบ่งระดับของความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ โดยเรียงจากน้อยไปหามาก คือ พึงพอใจน้อยที่สุด, พึงพอใจน้อย, พึงพอใจปานกลาง, พึงพอใจมาก และพึงพอใจมากที่สุด โดยมีเกณฑ์สำหรับการแปลความหมายผลการวิเคราะห์จากน้อยไปหามาก ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด (ร้อยละ 20.0 - 30)

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อย (ร้อยละ 30.2 - 50)

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง (ร้อยละ 50.2 - 70)

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มาก (ร้อยละ 70.2 - 90)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด (ร้อยละ 90.2 - 100)

ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกที่มีต่อการดำเนินงานในแต่ละภาระงานที่ทำการประเมินผล และภาพรวมในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก

### ตัวแปรในการศึกษา

1. คุณลักษณะเฉพาะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก

2. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจะดำเนินการโดยการแจกแบบสอบถามให้กับประชากรกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งถูกสุ่มเลือกโดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย และให้คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บและรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาทำการประมวลผลข้อมูลแล้ววิจัสรุปผลการประเมิน

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างที่สุ่มเลือก จะใช้วิธีการ 2 อย่างตามแต่กรณีที่เกิดขึ้น ดังนี้

1. ในกรณีประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ถูกเลือกสามารถทำความเข้าใจ และตอบแบบสอบถามได้ด้วยตนเอง
2. ในกรณีประชากรกลุ่มตัวอย่างตัวอย่างไม่สะดวก หรือไม่สามารถกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ภาคสนามจะอ่านคำถามให้ฟังและบันทึกคำตอบลงในแบบสอบถาม ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวจะทำให้ได้แบบสอบถามที่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้จริงและมีความแม่นยำ

#### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจะนำข้อมูลที่ได้มาจากการแจกแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์เชิงปริมาณโดยใช้วิธีการทางสถิติด้วยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (mean), ค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation: S.D.) ในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ โดยใช้วิธีการพรรณนาวิเคราะห์ (Description analysis) ตามรายละเอียดของตัวชี้วัดทั้ง 4 ตัวชี้วัด เพื่อเป็นยืนยันผลการวิเคราะห์ แล้วจึงนำมาสรุปอภิปรายผล พร้อมทั้งข้อเสนอแนะต่อไป

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ด้วยการวิเคราะห์แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 348 ตัวอย่าง (จากแบบสอบถาม 400 ตัวอย่าง คัดที่ได้คำตอบไม่สมบูรณ์ออก 52 ตัวอย่าง) ที่เป็นตัวแทนของประชาชนที่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ผลการศึกษาแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

#### ตอนที่ 1 คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประกอบด้วย 4 ตัวแปร คือ เพศ อายุ อาชีพ และระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน ที่สำรวจได้จากกลุ่มตัวอย่าง แสดงผลเป็นจำนวนและร้อยละ ดังรายละเอียดในตาราง

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูลทั่วไป        | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------|-------|--------|
| <b>เพศ</b>          |       |        |
| ชาย                 | 211   | 60.63  |
| หญิง                | 137   | 39.37  |
| <b>อายุ</b>         |       |        |
| ต่ำกว่า 20 ปี       | 7     | 2.01   |
| 20 - 40 ปี          | 148   | 42.53  |
| 41 - 60 ปี          | 74    | 21.26  |
| ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป | 119   | 34.20  |

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------|-------|--------|
| <b>อาชีพ</b> |       |        |

|                               |     |       |
|-------------------------------|-----|-------|
| รับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ  | 6   | 1.72  |
| เจ้าของธุรกิจ ค้าขาย          | 59  | 16.95 |
| เกษตรกรรม                     | 141 | 40.52 |
| รับจ้าง                       | 132 | 37.93 |
| อื่นๆ                         | 10  | 2.87  |
| <b>การอยู่อาศัยในพื้นที่</b>  |     |       |
| อยู่ในพื้นที่นานกว่า 5 ปี     | 303 | 87.07 |
| อยู่ในพื้นที่ตั้งแต่ 1 – 5 ปี | 42  | 12.07 |
| อยู่ในพื้นที่ไม่เกิน 1 ปี     | 3   | 0.86  |

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ(งานกิจการประปา)

| ความพึงพอใจต่อการให้บริการ                                                                                 | ค่าเฉลี่ย    | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------------|------------------|
| <b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                             |              |                      |                  |
| 1. มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการ                                                                          | 4.763        | 0.356                | มากที่สุด        |
| 2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ไม่ต้องรอนาน                                              | 4.771        | 0.385                | มากที่สุด        |
| 3. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก ไม่ซับซ้อน                                                                   | 4.812        | 0.261                | มากที่สุด        |
| 4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้                                                          | 4.794        | 0.349                | มากที่สุด        |
| 5. ขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ                                                             | 4.765        | 0.422                | มากที่สุด        |
| <b>ค่าเฉลี่ย</b>                                                                                           | <b>4.781</b> | <b>0.355</b>         | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                                                                             |              |                      |                  |
| 1. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง                                                                        | 4.760        | 0.464                | มากที่สุด        |
| 2. สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยสะดวก                                                                    | 4.795        | 0.376                | มากที่สุด        |
| 3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง                                                  | 4.803        | 0.350                | มากที่สุด        |
| 4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการให้บริการในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่ | 4.747        | 0.485                | มากที่สุด        |
| 5. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ                                                 | 4.772        | 0.446                | มากที่สุด        |
| <b>ค่าเฉลี่ย</b>                                                                                           | <b>4.775</b> | <b>0.424</b>         | <b>มากที่สุด</b> |

| ความพึงพอใจต่อการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบน | ระดับความ |
|----------------------------|-----------|---------------|-----------|
|----------------------------|-----------|---------------|-----------|

|                                                                    |              | มาตรฐาน      | พึงพอใจ          |
|--------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|------------------|
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                 |              |              |                  |
| 1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี          | 4.734        | 0.438        | มากที่สุด        |
| 2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ                     | 4.722        | 0.511        | มากที่สุด        |
| 3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่                         | 4.719        | 0.493        | มากที่สุด        |
| 4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ      | 4.710        | 0.467        | มากที่สุด        |
| 5. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ                             | 4.748        | 0.421        | มากที่สุด        |
| <b>ค่าเฉลี่ย</b>                                                   | <b>4.727</b> | <b>0.466</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                      |              |              |                  |
| 1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทันสมัย        | 4.751        | 0.212        | มากที่สุด        |
| 2. จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม                                 | 4.740        | 0.267        | มากที่สุด        |
| 3. บริเวณที่พักรับบริการสะอาด เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 4.740        | 0.270        | มากที่สุด        |
| 4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน       | 4.762        | 0.233        | มากที่สุด        |
| 5. มีที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการ                                    | 4.750        | 0.258        | มากที่สุด        |
| <b>ค่าเฉลี่ย</b>                                                   | <b>4.749</b> | <b>0.248</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| เฉลี่ย = 4.758                                                     |              |              |                  |
| = 4.758*20                                                         |              |              |                  |
| ร้อยละ = 95.16                                                     |              |              |                  |

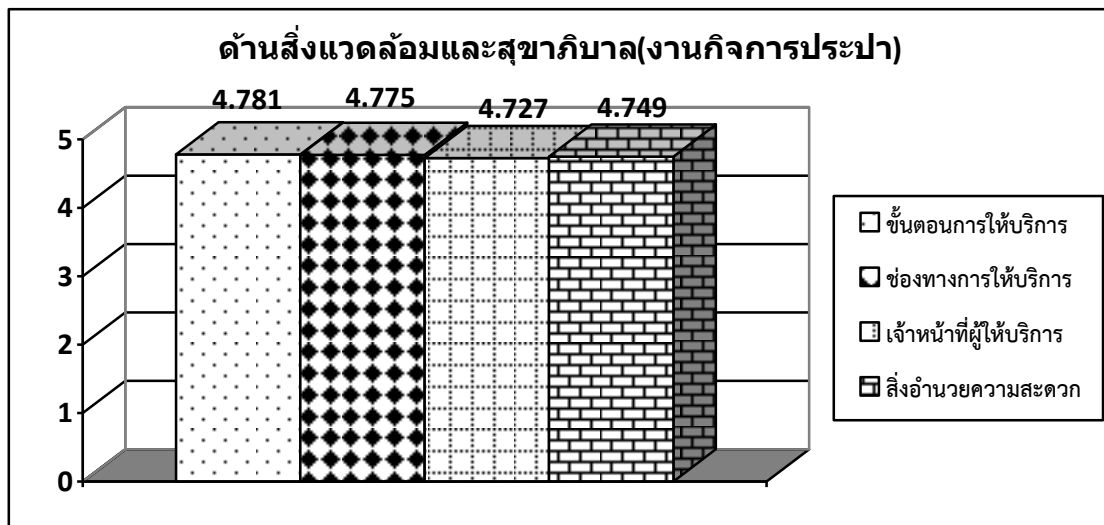
จากตารางสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

**ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านขั้นตอนในการบริการในด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ(งานกิจการประปา) อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.781) คิดเป็นร้อยละ 95.62

**ด้านช่องทางการให้บริการ** ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการในด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ(งานกิจการประปา) อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.775) คิดเป็นร้อยละ 95.50

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ(งานกิจการประปา) อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.727) คิดเป็นร้อยละ 94.54

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ** ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการในด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ(งานกิจการประปา) อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.749) คิดเป็นร้อยละ 94.98



ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการศึกษา(การบริหารการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านน่าน้ำพุ)

| ความพึงพอใจต่อการให้บริการ                                                                                 | ค่าเฉลี่ย    | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------------|------------------|
| <b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                             |              |                      |                  |
| 1. มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการ                                                                          | 4.815        | 0.228                | มากที่สุด        |
| 2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ไม่ต้องรอนาน                                              | 4.817        | 0.219                | มากที่สุด        |
| 3. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก ไม่ซับซ้อน                                                                   | 4.820        | 0.211                | มากที่สุด        |
| 4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้                                                          | 4.776        | 0.374                | มากที่สุด        |
| 5. ขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ                                                             | 4.809        | 0.265                | มากที่สุด        |
| <b>ค่าเฉลี่ย</b>                                                                                           | <b>4.807</b> | <b>0.259</b>         | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                                                                             |              |                      |                  |
| 1. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง                                                                        | 4.672        | 0.540                | มากที่สุด        |
| 2. สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยสะดวก                                                                    | 4.830        | 0.239                | มากที่สุด        |
| 3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง                                                  | 4.821        | 0.256                | มากที่สุด        |
| 4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการให้บริการในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่ | 4.669        | 0.524                | มากที่สุด        |
| 5. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ                                                 | 4.827        | 0.241                | มากที่สุด        |
| <b>ค่าเฉลี่ย</b>                                                                                           | <b>4.764</b> | <b>0.360</b>         | <b>มากที่สุด</b> |

| ความพึงพอใจต่อการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบน | ระดับความ |
|----------------------------|-----------|---------------|-----------|
|----------------------------|-----------|---------------|-----------|

|                                                                    |              | มาตรฐาน      | พึงพอใจ          |
|--------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|------------------|
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                 |              |              |                  |
| 1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี          | 4.818        | 0.296        | มากที่สุด        |
| 2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ                     | 4.805        | 0.309        | มากที่สุด        |
| 3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่                         | 4.797        | 0.344        | มากที่สุด        |
| 4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ      | 4.783        | 0.385        | มากที่สุด        |
| 5. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ                             | 4.801        | 0.311        | มากที่สุด        |
| <b>ค่าเฉลี่ย</b>                                                   | <b>4.801</b> | <b>0.329</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                      |              |              |                  |
| 1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทันสมัย        | 4.804        | 0.304        | มากที่สุด        |
| 2. จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม                                 | 4.825        | 0.276        | มากที่สุด        |
| 3. บริเวณที่พักรับบริการสะอาด เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 4.824        | 0.294        | มากที่สุด        |
| 4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน       | 4.817        | 0.313        | มากที่สุด        |
| 5. มีที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการ                                    | 4.806        | 0.310        | มากที่สุด        |
| <b>ค่าเฉลี่ย</b>                                                   | <b>4.815</b> | <b>0.299</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>เฉลี่ย</b> = 4.797<br>= 4.797*20<br><b>ร้อยละ</b> = 95.94       |              |              |                  |

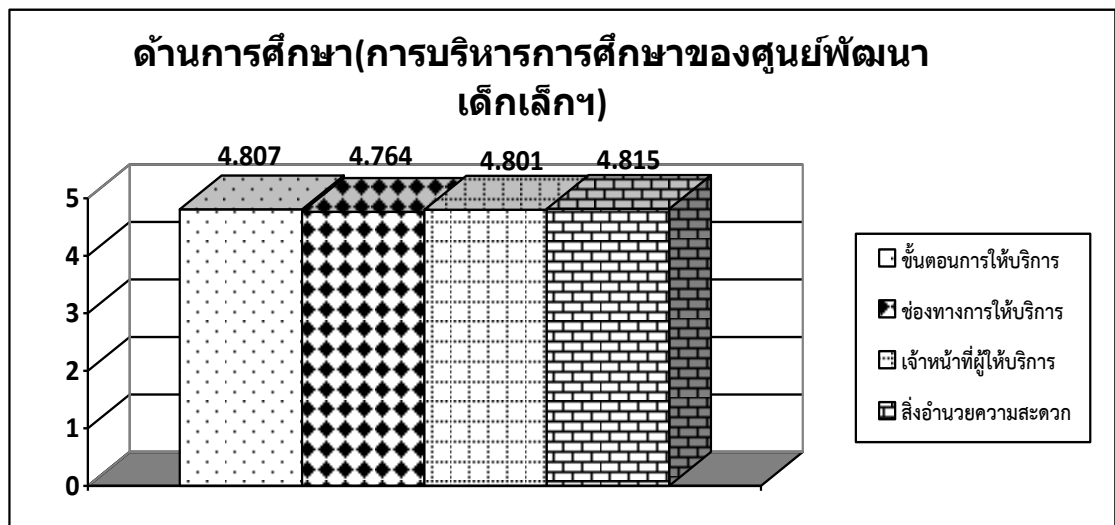
จากตารางสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

**ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านขั้นตอนในการบริการในด้านการศึกษา(การบริหารการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านน่าน้ำพุ) อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.807) คิดเป็นร้อยละ 96.14

**ด้านช่องทางการให้บริการ** ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการในด้านการศึกษา(การบริหารการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านน่าน้ำพุ) อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.764) คิดเป็นร้อยละ 95.28

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านการศึกษา(การบริหารการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านน่าน้ำพุ) อยู่ในระดับ **พึงพอใจมาก** (ค่าเฉลี่ย = 4.801) คิดเป็นร้อยละ 96.02

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ** ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการในด้านการศึกษา(การบริหารการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านน่าน้ำพุ) อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.815) คิดเป็นร้อยละ 96.30



ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์)

| ความพึงพอใจต่อการให้บริการ                                                                                 | ค่าเฉลี่ย    | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------------|------------------|
| <b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                             |              |                      |                  |
| 1. มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการ                                                                          | 4.764        | 0.381                | มากที่สุด        |
| 2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ไม่ต้องรอนาน                                              | 4.783        | 0.345                | มากที่สุด        |
| 3. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก ไม่ซับซ้อน                                                                   | 4.808        | 0.297                | มากที่สุด        |
| 4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้                                                          | 4.729        | 0.494                | มากที่สุด        |
| 5. ขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ                                                             | 4.770        | 0.362                | มากที่สุด        |
| <b>ค่าเฉลี่ย</b>                                                                                           | <b>4.771</b> | <b>0.376</b>         | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                                                                             |              |                      |                  |
| 1. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง                                                                        | 4.791        | 0.401                | มากที่สุด        |
| 2. สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยสะดวก                                                                    | 4.800        | 0.439                | มากที่สุด        |
| 3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง                                                  | 4.784        | 0.362                | มากที่สุด        |
| 4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการให้บริการในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่ | 4.764        | 0.287                | มากที่สุด        |
| 5. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ                                                 | 4.813        | 0.215                | มากที่สุด        |
| <b>ค่าเฉลี่ย</b>                                                                                           | <b>4.790</b> | <b>0.341</b>         | <b>มากที่สุด</b> |

| ความพึงพอใจต่อการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบน | ระดับความ |
|----------------------------|-----------|---------------|-----------|
|----------------------------|-----------|---------------|-----------|

|                                                                    |              | มาตรฐาน      | พึงพอใจ          |
|--------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|------------------|
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                 |              |              |                  |
| 1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี          | 4.785        | 0.396        | มากที่สุด        |
| 2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ                     | 4.777        | 0.420        | มากที่สุด        |
| 3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่                         | 4.769        | 0.468        | มากที่สุด        |
| 4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ      | 4.771        | 0.372        | มากที่สุด        |
| 5. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ                             | 4.809        | 0.267        | มากที่สุด        |
| <b>ค่าเฉลี่ย</b>                                                   | <b>4.782</b> | <b>0.385</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                      |              |              |                  |
| 1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทันสมัย        | 4.730        | 0.522        | มากที่สุด        |
| 2. จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม                                 | 4.784        | 0.367        | มากที่สุด        |
| 3. บริเวณที่พักรับบริการสะอาด เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 4.784        | 0.365        | มากที่สุด        |
| 4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน       | 4.807        | 0.294        | มากที่สุด        |
| 5. มีที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการ                                    | 4.778        | 0.469        | มากที่สุด        |
| <b>ค่าเฉลี่ย</b>                                                   | <b>4.777</b> | <b>0.403</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>เฉลี่ย</b> = 4.780<br>= 4.780*20<br><b>ร้อยละ</b> = 95.60       |              |              |                  |

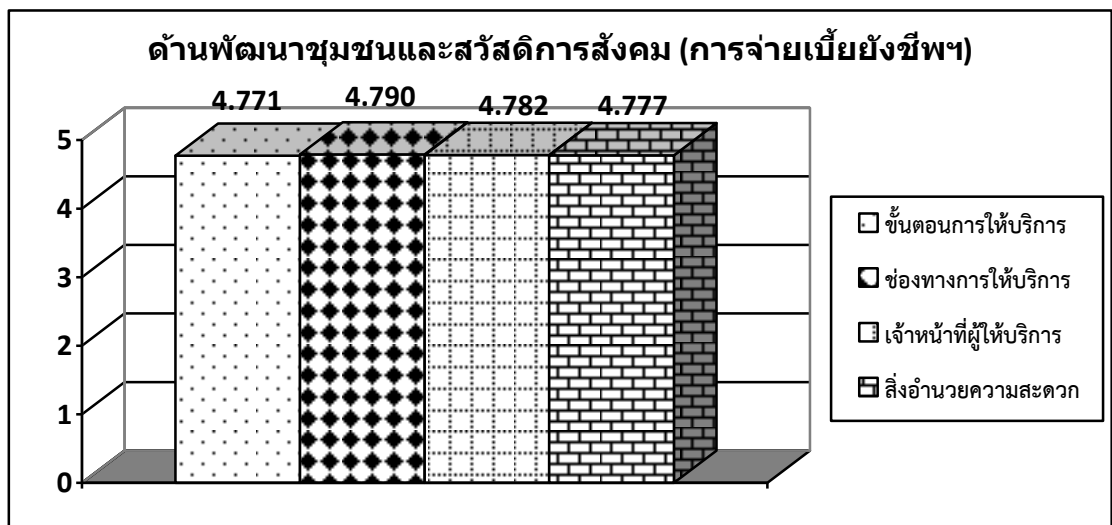
จากตารางสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

**ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านขั้นตอนในการบริการในด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์) อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.771) คิดเป็นร้อยละ 95.42

**ด้านช่องทางการให้บริการ** ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการในด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์) อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.790) คิดเป็นร้อยละ 95.80

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์) อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.782) คิดเป็นร้อยละ 95.64

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ** ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการในด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์) อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.777) คิดเป็นร้อยละ 95.54



ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี

| ความพึงพอใจต่อการให้บริการ                                                                                 | ค่าเฉลี่ย    | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------------|------------------|
| <b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                             |              |                      |                  |
| 1. มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการ                                                                          | 4.751        | 0.446                | มากที่สุด        |
| 2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ไม่ต้องรอนาน                                              | 4.740        | 0.433                | มากที่สุด        |
| 3. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก ไม่ซับซ้อน                                                                   | 4.754        | 0.420                | มากที่สุด        |
| 4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้                                                          | 4.569        | 0.523                | มากที่สุด        |
| 5. ขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ                                                             | 4.666        | 0.510                | มากที่สุด        |
| <b>ค่าเฉลี่ย</b>                                                                                           | <b>4.696</b> | <b>0.466</b>         | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                                                                             |              |                      |                  |
| 1. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง                                                                        | 4.725        | 0.440                | มากที่สุด        |
| 2. สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยสะดวก                                                                    | 4.738        | 0.427                | มากที่สุด        |
| 3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง                                                  | 4.740        | 0.423                | มากที่สุด        |
| 4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการให้บริการในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่ | 4.737        | 0.450                | มากที่สุด        |
| 5. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ                                                 | 4.722        | 0.512                | มากที่สุด        |
| <b>ค่าเฉลี่ย</b>                                                                                           | <b>4.732</b> | <b>0.450</b>         | <b>มากที่สุด</b> |

| ความพึงพอใจต่อการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ |
|----------------------------|-----------|----------------------|------------------|
|----------------------------|-----------|----------------------|------------------|

|                                                                    |              |              |                  |
|--------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|------------------|
|                                                                    |              |              | พอใจ             |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                 |              |              |                  |
| 1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี          | 4.751        | 0.460        | มากที่สุด        |
| 2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ                     | 4.686        | 0.497        | มากที่สุด        |
| 3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่                         | 4.665        | 0.566        | มากที่สุด        |
| 4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ      | 4.663        | 0.572        | มากที่สุด        |
| 5. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ                             | 4.749        | 0.454        | มากที่สุด        |
| <b>ค่าเฉลี่ย</b>                                                   | <b>4.703</b> | <b>0.510</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                      |              |              |                  |
| 1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทันสมัย        | 4.735        | 0.421        | มากที่สุด        |
| 2. จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม                                 | 4.724        | 0.468        | มากที่สุด        |
| 3. บริเวณที่พักรับบริการสะอาด เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 4.722        | 0.473        | มากที่สุด        |
| 4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน       | 4.766        | 0.432        | มากที่สุด        |
| 5. มีที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการ                                    | 4.770        | 0.425        | มากที่สุด        |
| <b>ค่าเฉลี่ย</b>                                                   | <b>4.743</b> | <b>0.444</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| เฉลี่ย = 4.719                                                     |              |              |                  |
| = 4.719*20                                                         |              |              |                  |
| ร้อยละ = 94.38                                                     |              |              |                  |

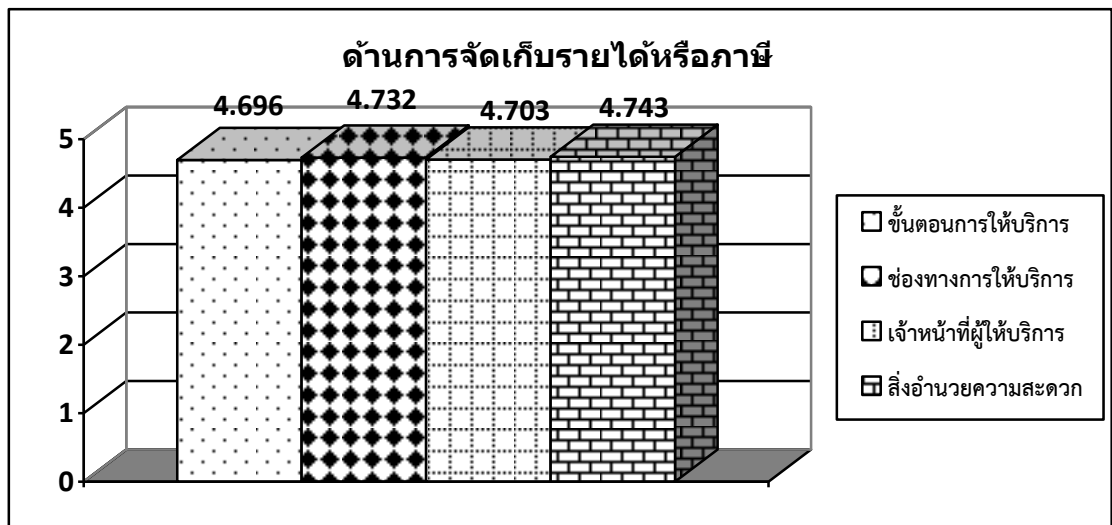
จากตารางสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

**ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านขั้นตอนในการบริการในด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.696) คิดเป็นร้อยละ 93.92

**ด้านช่องทางการให้บริการ** ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการในด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.732) คิดเป็นร้อยละ 94.64

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.703) คิดเป็นร้อยละ 94.06

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ** ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการในด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.743) คิดเป็นร้อยละ 94.86



ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่ อบต.ไรโคก

| ความพึงพอใจต่อการให้บริการ                                                                                 | ค่าเฉลี่ย    | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------------|------------------|
| <b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                             |              |                      |                  |
| 1. มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการ                                                                          | 4.811        | 0.341                | มากที่สุด        |
| 2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ไม่ต้องรอนาน                                              | 4.775        | 0.415                | มากที่สุด        |
| 3. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก ไม่ซับซ้อน                                                                   | 4.768        | 0.442                | มากที่สุด        |
| 4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้                                                          | 4.656        | 0.537                | มากที่สุด        |
| 5. ขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ                                                             | 4.746        | 0.466                | มากที่สุด        |
| <b>ค่าเฉลี่ย</b>                                                                                           | <b>4.751</b> | <b>0.440</b>         | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                                                                             |              |                      |                  |
| 1. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง                                                                        | 4.778        | 0.426                | มากที่สุด        |
| 2. สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยสะดวก                                                                    | 4.794        | 0.394                | มากที่สุด        |
| 3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง                                                  | 4.799        | 0.381                | มากที่สุด        |
| 4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการให้บริการในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่ | 4.785        | 0.412                | มากที่สุด        |
| 5. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ                                                 | 4.804        | 0.246                | มากที่สุด        |
| <b>ค่าเฉลี่ย</b>                                                                                           | <b>4.792</b> | <b>0.372</b>         | <b>มากที่สุด</b> |

| ความพึงพอใจต่อการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ |
|----------------------------|-----------|----------------------|------------------|
|----------------------------|-----------|----------------------|------------------|

|                                                                    |              |              |                  |
|--------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|------------------|
|                                                                    |              |              | พอใจ             |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                 |              |              |                  |
| 1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี          | 4.758        | 0.448        | มากที่สุด        |
| 2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ                     | 4.772        | 0.431        | มากที่สุด        |
| 3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่                         | 4.756        | 0.519        | มากที่สุด        |
| 4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ      | 4.770        | 0.493        | มากที่สุด        |
| 5. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ                             | 4.789        | 0.297        | มากที่สุด        |
| <b>ค่าเฉลี่ย</b>                                                   | <b>4.769</b> | <b>0.438</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                      |              |              |                  |
| 1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทันสมัย        | 4.787        | 0.424        | มากที่สุด        |
| 2. จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม                                 | 4.760        | 0.467        | มากที่สุด        |
| 3. บริเวณที่พักรับบริการสะอาด เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 4.757        | 0.473        | มากที่สุด        |
| 4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน       | 4.785        | 0.431        | มากที่สุด        |
| 5. มีที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการ                                    | 4.763        | 0.410        | มากที่สุด        |
| <b>ค่าเฉลี่ย</b>                                                   | <b>4.770</b> | <b>0.441</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| เฉลี่ย = 4.771                                                     |              |              |                  |
| = 4.771*20                                                         |              |              |                  |
| ร้อยละ = 95.42                                                     |              |              |                  |

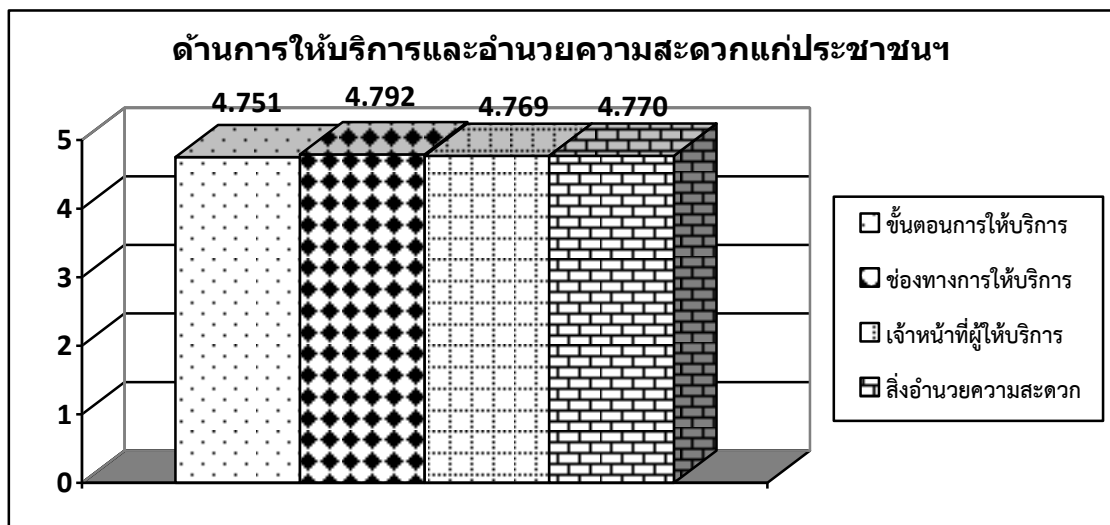
จากตารางสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

**ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านขั้นตอนในการบริการในด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่ อบต. ไรโคก อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.751) คิดเป็นร้อยละ 95.02

**ด้านช่องทางการให้บริการ** ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการในด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่ อบต. ไรโคก อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.792) คิดเป็นร้อยละ 95.84

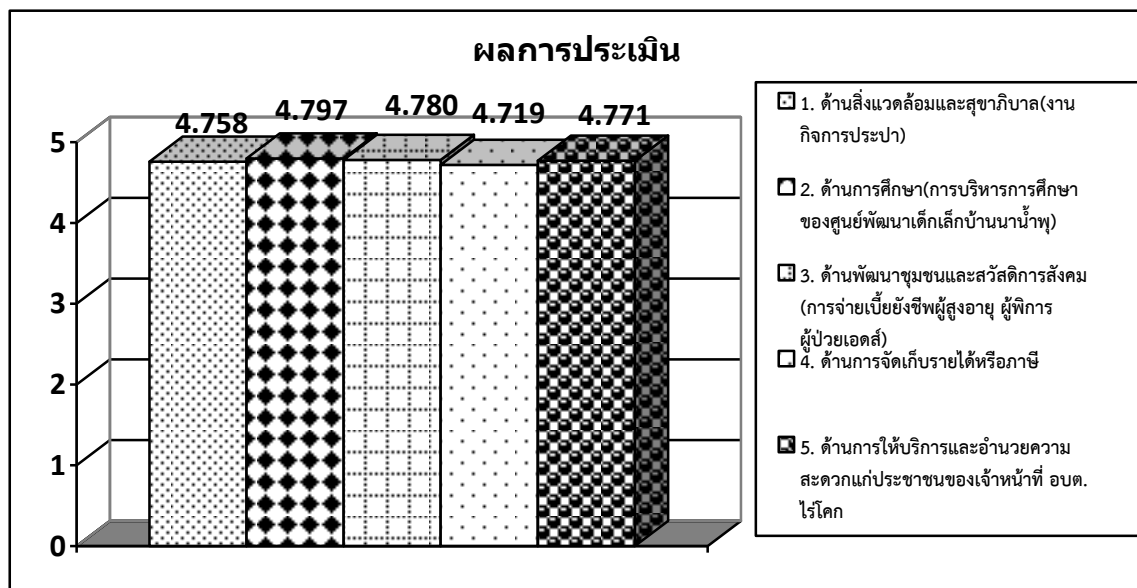
**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่ อบต. ไรโคก อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.769) คิดเป็นร้อยละ 95.38

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ** ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการในด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่ อบต. ไรโคก อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.770) คิดเป็นร้อยละ 95.40



ตารางแสดง ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโดยรวมทั้ง  
5 ภาระงาน

| ภาระงาน                                                                                | ค่าเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------|
| 1. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ(งานกิจการประปา)                                            | 4.758     | มากที่สุด        |
| 2. ด้านการศึกษา(การบริหารการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านน่าน้ำพุ)                    | 4.797     | มากที่สุด        |
| 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์) | 4.780     | มากที่สุด        |
| 4. ด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี                                                        | 4.719     | มากที่สุด        |
| 5. ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่ อบต.ไรโคก                 | 4.771     | มากที่สุด        |
| <b>ค่าเฉลี่ย</b>                                                                       | 4.765     | มากที่สุด        |
| <b>ร้อยละ</b><br>= 4.765 *20<br>= 95.30                                                |           |                  |



## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลและเสนอแนะ

#### สรุปผลการประเมิน

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ในปีงบประมาณ 2563 เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 มีวัตถุประสงค์การวิจัย 2 ประการคือ

1. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ในภาระงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (งานกิจการประปา) (2) ด้านการศึกษา(การบริหารการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านน่าน้ำพุ) (3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์) (4) ด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี และ (5) ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่ อบต.ไรโคก)

2. เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552

ในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการโดยสำรวจความพึงพอใจ (Survey Research) จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก จำนวน 331 ตัวอย่าง แล้วนำมาวิเคราะห์ผลโดยใช้ข้อมูลที่ได้มาจากการสำรวจด้วยวิธีการสถิติ เช่น ค่าเฉลี่ย (mean), ค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) จากนั้นจึงการพรรณนาความ (Description) ผลการศึกษาจำแนกตามวัตถุประสงค์สรุปได้ ดังนี้

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 1.** เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ในภาระงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย(1) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ(งานกิจการประปา) (2) ด้านการศึกษา(การบริหารการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านน่าน้ำพุ) (3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(การจ่ายเบี้ยยังชีพ

ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์) (4) ด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี และ (5) ด้านการให้บริการ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่ อบต.ไรโคก) ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.765) คิดเป็นร้อยละ 95.30 แยกตามภาระงาน ดังนี้

### 1. ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ(งานกิจการประปา)

**ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.781) คิดเป็นร้อยละ 95.62

**ด้านช่องทางการให้บริการ** ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.775) คิดเป็นร้อยละ 95.50

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.727) คิดเป็นร้อยละ 94.54

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ** ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.749) คิดเป็นร้อยละ 94.98

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.758) คิดเป็นร้อยละ 95.16

### 2. ความพึงพอใจด้านการศึกษา(การบริหารการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านน่าน้ำพุ)

**ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.807) คิดเป็นร้อยละ 96.14

**ด้านช่องทางการให้บริการ** ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.764) คิดเป็นร้อยละ 95.28

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.801) คิดเป็นร้อยละ 96.02

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ** ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.815) คิดเป็นร้อยละ 96.30

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.797) คิดเป็นร้อยละ 95.94

### 3. ความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์)

**ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.771) คิดเป็นร้อยละ 95.42

**ด้านช่องทางการให้บริการ** ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.790) คิดเป็นร้อยละ 95.80

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.782) คิดเป็นร้อยละ 95.64

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ** ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.777) คิดเป็นร้อยละ 95.54

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.780) คิดเป็นร้อยละ 95.60

#### 4. ความพึงพอใจด้านการขอรับบริการด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี

**ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.696) คิดเป็นร้อยละ 93.92

**ด้านช่องทางการให้บริการ** ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.732) คิดเป็นร้อยละ 94.64

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.703) คิดเป็นร้อยละ 94.06

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ** ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.743) คิดเป็นร้อยละ 94.86

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.719) คิดเป็นร้อยละ 94.38

#### 5. ความพึงพอใจด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่ อบต.ไรโคก)

**ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.751) คิดเป็นร้อยละ 95.02

**ด้านช่องทางการให้บริการ** ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.792) คิดเป็นร้อยละ 95.84

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.769) คิดเป็นร้อยละ 95.38

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ** ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.770) คิดเป็นร้อยละ 95.40

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.771) คิดเป็นร้อยละ 95.42

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 2** เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 จากผลการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการบริการสาธารณะ ดังต่อไปนี้

การซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟส่องสว่างในเขตชุมชน ไฟสัญญาณเตือนตามจุดตัดแยกต่างๆ เพื่อป้องกันอุบัติเหตุ และการปรับระบบสัญญาณเสียงตามสายในชุมชน เพื่อการประชาสัมพันธ์

ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมการมาศึกษาดูงานของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน กลุ่มทำการเกษตรตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง กลุ่มวัฒนธรรมชาติพันธุ์ (ไทยทรงดำ) ผ่านระบบเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก และแผ่นป้ายสื่อประชาสัมพันธ์ด้านหน้า (ริมกำแพงติดถนนของทำการองค์การบริหารส่วนตำบล)

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ในพื้นที่ตำบลไรโคกทางองค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ให้ดำเนินการพัฒนาปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานจนเกือบครบถ้วนครอบคลุมทุกพื้นที่ชุมชนแล้ว จึงขอเสนอแนะให้มีการสำรวจข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของชุมชน ประชากร อาชีพ รายได้ ผู้สูงวัย ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการเพื่อจัดทำข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน จะมีประโยชน์ต่อการนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อการปรับปรุงวางแผนการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกต่อไปในอนาคต

## อภิปรายผล

ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องตามหลักเกณฑ์การวิจัยทุกขั้นตอน ประชาชนในเขตพื้นที่ให้ความร่วมมือในการทำแบบสอบถามและให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอย่างดี แต่ยังมีข้อจำกัดการวิจัยที่สำคัญบางประการที่มีผลต่อระดับคะแนนความพึงพอใจ ได้แก่

1. การสุ่มเลือกตัวอย่างไม่กระจายอย่างอิสระทั่วถึง เนื่องจากการกระจายประชากรในท้องที่ไม่สม่ำเสมอ กลุ่มตัวอย่างจึงไม่กระจายอย่างอิสระ (random) เท่าที่ควร

2. ปัจจัยทางสังคมและวัฒนธรรมของกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มให้คะแนนพึงพอใจสูงในกลุ่มที่มีความใกล้ชิดกับเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขณะที่บางกลุ่มไม่ตอบแบบสอบถามหรือตอบแบบสอบถามโดยการเลี่ยงไม่ตอบตรงความรู้สึกด้วยเกรงว่าอาจมีผลเสียต่อตนเอง และไม่อนุญาตให้ผู้วิจัยทำการบันทึกข้อมูล

|             |    |
|-------------|----|
| คะแนนเต็ม   | 10 |
| คะแนนที่ได้ | 10 |



สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ(งานกิจการประปา) ร้อยละ 95.16
2. ด้านการศึกษา(การบริหารการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านน่าน้ำพุ) ร้อยละ 95.94
3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์) ร้อยละ 95.60
4. ด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ร้อยละ 94.38
5. ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่ อบต.ไรโคก) ร้อยละ 95.42

ความพอพึงใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกเฉลี่ยทั้ง 5 งาน ร้อยละ 95.30

ระดับความพึงพอใจ

|   |                         |
|---|-------------------------|
| ✓ | มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป |
|   | ไม่เกินร้อยละ 95        |
|   | ไม่เกินร้อยละ 90        |
|   | ไม่เกินร้อยละ 85        |
|   | ไม่เกินร้อยละ 80        |
|   | ไม่เกินร้อยละ 75        |
|   | ไม่เกินร้อยละ 70        |
|   | ไม่เกินร้อยละ 65        |
|   | ไม่เกินร้อยละ 60        |
|   | ไม่เกินร้อยละ 55        |
|   | น้อยกว่าร้อยละ 50       |

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

| ตัวชี้วัด                                                                                                              | เกณฑ์ให้คะแนน | คะแนนที่ได้ | แนวทางการประเมิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ</b><br><br><input checked="" type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป | 10            | 10          | <p>1.ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ</p> <p>พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการ หรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมิน โดยจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ ทั้งนี้ต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน เช่น</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) งานด้านบริการกฎหมาย</li> <li>(2) งานด้านทะเบียน</li> <li>(3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง</li> <li>(4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ</li> <li>(5) การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ</li> <li>(6) งานด้านการจัดศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก</li> <li>(7) งานด้านเทศกิจ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย</li> <li>(8) งานด้านรายได้หรือภาษี</li> <li>(9) การขออนุญาตปลูกสร้างบ้านหรืออาคารสังคม</li> <li>(10) งานด้านสาธารณสุข</li> <li>(11) งานด้านอื่นๆ</li> </ol> <p>ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน อย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</li> <li>(2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</li> <li>(3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</li> <li>(4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</li> </ol> <p>เอกสารหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจจากสถาบันการศึกษา</li> <li>- แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน</li> <li>- สถานที่ เอกสาร หรือหลักฐานที่แสดงถึงความพึงพอใจ</li> <li>- ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ</li> </ul> |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 95                                                                              | 9             |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 90                                                                              | 8             |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 85                                                                              | 7             |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 80                                                                              | 6             |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 75                                                                              | 5             |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 70                                                                              | 4             |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 65                                                                              | 3             |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 60                                                                              | 2             |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 55                                                                              | 1             |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50                                                                             | 0             |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

## บรรณานุกรม

- โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์. (2550). *องค์กรไม่ใช่เครื่องจักร (Living Organization): การบริหารจัดการกระบวนทัศน์ใหม่*. กรุงเทพมหานคร: มีดี กราฟฟิค.
- จินตนา บุญบังการ. (2545). *จริยธรรมทางธุรกิจ*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตติ มงคลชัยอรัญญา. (2540). *เอกสารประกอบการสอน กระบวนวิชาการศึกษามุขชน เพื่อการพัฒนา*. เอกสารอัดสำเนา.
- ฉัตรพร เสมอใจ. (2546). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ธรรมกลการพิมพ์.
- ธนวรรธน์ บริพันธ์ และ ประสิทธิ์ ต้อยติ่ง. (2553). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขออนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์*. จาก <http://www.dld.go.th/certify>
- ธรรม ขนาศักดิ์. (2560). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560*. จาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/HUSOTSU/article/view/232784>
- ปาริชาติ วลัยเสถียร และคณะ. (2543). *กระบวนการและเทคนิคการทำงานของนักพัฒนา*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- ปริญญญา จเรรัชต์ และคณะ. (2546). *ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใช้เสบียงสัตว์ จังหวัดสุพรรณบุรี รายงานวิจัยในการฝึกอบรมหลักสูตร พัฒนานักวิจัยกรมปศุสัตว์ เบื้องต้น รุ่นที่ 1. กรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์การเกษตร*.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2542). กรุงเทพมหานคร : บริษัท นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2538). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542.
- พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552.
- วาทีณี ไฉ้จ้อ. (2549). *ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของห้องตรวจโรคเด็ก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี*.
- วิรุณศิริ ไจมา. (2553). *เศรษฐศาสตร์จุลภาค 1*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมบัติ บุญเลี้ยง.(2555). ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กร  
ปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์. จาก

<http://human.pcru.ac.th/vijai/vi55.pdf>.

สมิต สัจฉกร. (2546). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 4.

กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สายธาร.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560.

ภาษาอังกฤษ

- Anderson, James. (1996). *Public Policy Making: An Introduction*. 3rd edition. Massachusetts: Houghton Mifflin College Div.
- Cochran, Charles L., and Eloise F. Malone. (1995). *Public Policy: Perspectives and Choices*. New York : McGraw-Hill.
- Cochran, Clarke E., Lawrence Mayer, T.R. Carr, and N. Joseph Cayer. (1999). *American Public Policy: An Introduction* 6th. ed. New York : St. Martin's Press.
- Lowi, Theodore J. (1964). *American Business, Public Policy, Case Studies, and Political Theory*. World Politics 16, (July 1964) : 667-715.
- Montagu, Harris G. (1984). *Comparative Local Government*. Great Britain: William Brendon and son Lt.d.
- Peters, B. Guy. (1999). *American Public Policy: Promise and Performance*. N.Y.: Chatam House/Seven Rivers.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics an Introductory Analysis*. New York: Harper & Row.

# ภาคผนวก

## ภาคผนวก ก

ตารางกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ แบ่งตามระดับความคลาดเคลื่อน

| ขนาดประชากร<br>(คน) | ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความคลาดเคลื่อนต่างๆ (e) |           |           |           |           |            |
|---------------------|------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
|                     | $\pm 1\%$                                            | $\pm 2\%$ | $\pm 3\%$ | $\pm 4\%$ | $\pm 5\%$ | $\pm 10\%$ |
| 500                 | *                                                    | *         | *         | *         | 222       | 83         |
| 1,000               | *                                                    | *         | *         | 385       | 286       | 91         |
| 1,500               | *                                                    | *         | 638       | 441       | 316       | 94         |
| 2,000               | *                                                    | *         | 714       | 476       | 333       | 95         |
| 2,500               | *                                                    | 1,250     | 769       | 500       | 345       | 96         |
| 3,000               | *                                                    | 1,364     | 811       | 517       | 353       | 97         |
| 3,500               | *                                                    | 1,458     | 843       | 530       | 359       | 97         |
| 4,000               | *                                                    | 1,538     | 870       | 541       | 364       | 98         |
| 4,500               | *                                                    | 1,607     | 891       | 549       | 367       | 98         |
| 5,000               | *                                                    | 1,667     | 909       | 556       | 370       | 98         |
| 6,000               | *                                                    | 1,765     | 938       | 566       | 375       | 98         |
| 7,000               | *                                                    | 1,842     | 959       | 574       | 378       | 99         |
| 8,000               | *                                                    | 1,905     | 976       | 580       | 381       | 99         |
| 9,000               | *                                                    | 1,957     | 989       | 584       | 383       | 99         |
| 10,000              | 5,000                                                | 2,000     | 1,000     | 588       | 385       | 99         |
| 15,000              | 6,000                                                | 2,143     | 1,034     | 600       | 390       | 99         |
| 20,000              | 6,667                                                | 2,222     | 1,053     | 606       | 392       | 100        |
| 25,000              | 7,143                                                | 2,273     | 1,064     | 610       | 394       | 100        |
| 50,000              | 8,333                                                | 2,381     | 1,087     | 617       | 397       | 100        |
| 100,000             | 9,091                                                | 2,439     | 1,099     | 621       | 398       | 100        |
| $\infty$            | 10,000                                               | 2,500     | 1,111     | 625       | 400       | 100        |

ที่มา: (Yamane, 1973 )

## ภาคผนวก ข



**แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี**

**คำชี้แจง**      กรุณากรอกแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงให้ครบทุกข้อ เพื่อประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงการบริหารงานให้ดียิ่งขึ้น และโปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ตามความเป็นจริง

**ส่วนที่ 1 คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

|                                             |                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. เพศ</b>                               | <input type="checkbox"/> 1) ชาย <input type="checkbox"/> 2) หญิง                                                                                                                                                              |
| <b>2. อายุ</b>                              | <input type="checkbox"/> 1) ไม่เกิน 20 ปี <input type="checkbox"/> 2) 21 – 40 ปี <input type="checkbox"/> 3) 41 – 60 ปี <input type="checkbox"/> 4) 60 ปี ขึ้นไป                                                              |
| <b>3. อาชีพ</b> (ตอบอาชีพหลักเพียงข้อเดียว) | <input type="checkbox"/> 1) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ <input type="checkbox"/> 2) เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย <input type="checkbox"/> 3) เกษตรกรรม<br><input type="checkbox"/> 4) รับจ้าง <input type="checkbox"/> 5) อื่นๆ      |
| <b>4. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน</b>       | <input type="checkbox"/> 1) ตั้งแต่กำเนิด <input type="checkbox"/> 2) อาศัยอยู่ในพื้นที่นานกว่า 5 ปี<br><input type="checkbox"/> 3) อาศัยอยู่ในพื้นที่ 1 - 5 ปี <input type="checkbox"/> 4) อาศัยอยู่ในพื้นที่นี้ไม่เกิน 1 ปี |

## ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อภารกิจด้านต่าง ๆ

คำชี้แจงโปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจตามความคิดของท่าน

1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

### 1. ด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

| ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ                                                                | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|                                                                                                            | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการ                                                                          |                  |   |   |   |   |
| 2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ไม่ต้องรอนาน                                              |                  |   |   |   |   |
| 3. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก ไม่ซับซ้อน                                                                   |                  |   |   |   |   |
| 4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้                                                          |                  |   |   |   |   |
| 5. ขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ                                                             |                  |   |   |   |   |
| ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ                                                                | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|                                                                                                            | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง                                                                        |                  |   |   |   |   |
| 2. สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยสะดวก                                                                    |                  |   |   |   |   |
| 3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง                                                  |                  |   |   |   |   |
| 4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการให้บริการในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่ |                  |   |   |   |   |
| 5. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ                                                 |                  |   |   |   |   |
| ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                            | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|                                                                                                            | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี                                                  |                  |   |   |   |   |
| 2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ                                                             |                  |   |   |   |   |
| 3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่                                                                 |                  |   |   |   |   |
| 4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ                                              |                  |   |   |   |   |
| 5. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ                                                                     |                  |   |   |   |   |

| ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก                         | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|--------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|                                                                    | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทันสมัย        |                  |   |   |   |   |
| 2. จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม                                 |                  |   |   |   |   |
| 3. บริเวณที่พักรับบริการสะอาด เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ |                  |   |   |   |   |

|                                                              |  |  |  |  |  |
|--------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน |  |  |  |  |  |
| 5. มีที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการ                              |  |  |  |  |  |

2. ด้านการศึกษา(การบริหารการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านนาข้าว)

| ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ                                                                | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|                                                                                                            | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการ                                                                          |                  |   |   |   |   |
| 2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ไม่ต้องรอนาน                                              |                  |   |   |   |   |
| 3. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก ไม่ซับซ้อน                                                                   |                  |   |   |   |   |
| 4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้                                                          |                  |   |   |   |   |
| 5. ขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ                                                             |                  |   |   |   |   |
| ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ                                                                | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|                                                                                                            | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง                                                                 |                  |   |   |   |   |
| 2. สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยสะดวก                                                                    |                  |   |   |   |   |
| 3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง                                                  |                  |   |   |   |   |
| 4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการให้บริการในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่ |                  |   |   |   |   |
| 5. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ                                                 |                  |   |   |   |   |
| ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                            | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|                                                                                                            | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี                                                  |                  |   |   |   |   |
| 2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ                                                             |                  |   |   |   |   |
| 3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่                                                                 |                  |   |   |   |   |
| 4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ                                              |                  |   |   |   |   |
| 5. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ                                                                     |                  |   |   |   |   |
| ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก                                                                 | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|                                                                                                            | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทันสมัย                                                |                  |   |   |   |   |
| 2. จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม                                                                         |                  |   |   |   |   |
| 3. บริเวณที่พักรับบริการสะอาด เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ                                         |                  |   |   |   |   |
| 4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน                                               |                  |   |   |   |   |
| 5. มีที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการ                                                                            |                  |   |   |   |   |

3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์)

| ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ                   | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|---------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|                                                               | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการ                             |                  |   |   |   |   |
| 2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ไม่ต้องรอนาน |                  |   |   |   |   |

|                                                                                                            |                  |   |   |   |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
| 3. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก ไม่ซับซ้อน                                                                   |                  |   |   |   |   |
| 4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้                                                          |                  |   |   |   |   |
| 5. ขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ                                                             |                  |   |   |   |   |
| ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ                                                                | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|                                                                                                            | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง                                                                 |                  |   |   |   |   |
| 2. สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยสะดวก                                                                    |                  |   |   |   |   |
| 3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง                                                  |                  |   |   |   |   |
| 4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการให้บริการในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่ |                  |   |   |   |   |
| 5. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ                                                 |                  |   |   |   |   |
| ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                            | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|                                                                                                            | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี                                                  |                  |   |   |   |   |
| 2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ                                                             |                  |   |   |   |   |
| 3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่                                                                 |                  |   |   |   |   |
| 4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ                                              |                  |   |   |   |   |
| 5. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ                                                                     |                  |   |   |   |   |
| ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก                                                                 | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|                                                                                                            | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทันสมัย                                                |                  |   |   |   |   |
| 2. จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม                                                                         |                  |   |   |   |   |
| 3. บริเวณที่พักรับบริการสะอาด เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ                                         |                  |   |   |   |   |
| 4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน                                               |                  |   |   |   |   |
| 5. มีที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการ                                                                            |                  |   |   |   |   |

#### 4. ด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี

|                                                               |                  |   |   |   |   |
|---------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
| ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ                   | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|                                                               | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการ                             |                  |   |   |   |   |
| 2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ไม่ต้องรอนาน |                  |   |   |   |   |
| 3. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก ไม่ซับซ้อน                      |                  |   |   |   |   |
| 4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้             |                  |   |   |   |   |
| 5. ขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ                |                  |   |   |   |   |
| ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ                   | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|                                                               | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |

|                                                                                                            |                         |          |          |          |          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------|----------|----------|----------|
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง                                                                 |                         |          |          |          |          |
| 2. สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยสะดวก                                                                    |                         |          |          |          |          |
| 3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง                                                  |                         |          |          |          |          |
| 4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการให้บริการในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่ |                         |          |          |          |          |
| 5. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ                                                 |                         |          |          |          |          |
| <b>ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                     | <b>ระดับความพึงพอใจ</b> |          |          |          |          |
|                                                                                                            | <b>1</b>                | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี                                                  |                         |          |          |          |          |
| 2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ                                                             |                         |          |          |          |          |
| 3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่                                                                 |                         |          |          |          |          |
| 4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ                                              |                         |          |          |          |          |
| 5. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ                                                                     |                         |          |          |          |          |
| <b>ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                          | <b>ระดับความพึงพอใจ</b> |          |          |          |          |
|                                                                                                            | <b>1</b>                | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทันสมัย                                                |                         |          |          |          |          |
| 2. จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม                                                                         |                         |          |          |          |          |
| 3. บริเวณที่พักรับบริการสะอาด เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ                                         |                         |          |          |          |          |
| 4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน                                               |                         |          |          |          |          |
| 5. มีที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการ                                                                            |                         |          |          |          |          |

5. ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่ อบต.ไรโคก)

|                                                                                                            |                         |          |          |          |          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------|----------|----------|----------|
| <b>ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                         | <b>ระดับความพึงพอใจ</b> |          |          |          |          |
|                                                                                                            | <b>1</b>                | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 1. มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการ                                                                          |                         |          |          |          |          |
| 2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ไม่ต้องรอนาน                                              |                         |          |          |          |          |
| 3. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก ไม่ซับซ้อน                                                                   |                         |          |          |          |          |
| 4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้                                                          |                         |          |          |          |          |
| 5. ขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ                                                             |                         |          |          |          |          |
| <b>ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>                                                         | <b>ระดับความพึงพอใจ</b> |          |          |          |          |
|                                                                                                            | <b>1</b>                | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง                                                                 |                         |          |          |          |          |
| 2. สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยสะดวก                                                                    |                         |          |          |          |          |
| 3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง                                                  |                         |          |          |          |          |
| 4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการให้บริการในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่ |                         |          |          |          |          |

|                                                                    |                  |   |   |   |   |
|--------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
| 5. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ         |                  |   |   |   |   |
| ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                    | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|                                                                    | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี          |                  |   |   |   |   |
| 2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ                     |                  |   |   |   |   |
| 3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่                         |                  |   |   |   |   |
| 4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ      |                  |   |   |   |   |
| 5. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ                             |                  |   |   |   |   |
| ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก                         | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|                                                                    | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทันสมัย        |                  |   |   |   |   |
| 2. จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม                                 |                  |   |   |   |   |
| 3. บริเวณที่พักรับบริการสะอาด เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ |                  |   |   |   |   |
| 4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน       |                  |   |   |   |   |
| 5. มีที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการ                                    |                  |   |   |   |   |

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง โปรดให้ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในด้านต่างๆ

#### 3.1 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ(งานกิจการประปา)

.....

.....

#### 3.2 ด้านการศึกษา(การบริหารการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านน่าน้ำพุ)

.....

.....

#### 3.3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์)

.....

.....

#### 3.4 ด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี

.....

.....

#### 3.5 ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่ อบต.ไรโคก)

.....

.....

#### 3.6 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

\*\*\*\*ขอขอบพระคุณที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม\*\*\*\*