

# BUU | SK

BURAPHA UNIVERSITY  
WISDOM OF THE EAST

SA KAEO CAMPUS



## การสำรวจ

### ความพึงพอใจ

### ต่อประสบการณ์ผู้ให้บริการภาค

### ของบริการการส่วนต่อ

### ขนลงน้ำใต้



โทรศัพท์ 0-5722 7137

โทรสาร 0-5722 7136



www.burapha.ac.th



มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขต

สกลนคร

อำเภอวิมณานคร จังหวัดสกลนคร

ประจำปี พ.ศ. 2557

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหาร  
ส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว  
พ.ศ. 2567

คำนำ

การสำรวจและการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อ.วิเศษนคร จ.สระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีการดำเนินการเพื่อสำรวจวิเคราะห์และประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวมถึงเพื่อเสนอแนะการดำเนินงานด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ให้มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากยุทธศาสตร์ระดับจังหวัดพัฒนาประเทศไทย จะมุ่งเน้นการสร้างสมดุลระหว่างการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน สิ่งคน และสิ่งแวดล้อม โดยมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน การพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นหนึ่งในสิ่งที่หน่วยงานที่ภาครัฐและเอกชนต้องให้ความสำคัญ เพราะการบริการที่มีคุณภาพจะสร้างความประทับใจและดึงดูดใจต่อผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความไว้วางใจ ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร และลดข้อพิพาทระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ทำให้มีความพยายามในการค้นคว้าหาวิธีทางในการมอบส่งของความพึงพอใจในการให้บริการตัวคน นำมาเสนอข้อมูลได้ตรงจุดของและนับแบบแผน

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส จึงได้เล็งเห็นความสำคัญของการประเมินคุณภาพการบริการเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน จึงได้ทำการวิจัยครั้งนี้ร่วมกับคณะวิทยากรและศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิชาเขตสระแก้ว ซึ่งการประเมินคุณภาพการบริการครั้งนี้ จะใช้ดัชนีในการประเมินตามเกณฑ์ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ผลของงานวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงการบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ สามารถลดข้อบกพร่องและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น

ทอมะผู้วิจัย  
มหาวิทยาลัยบูรพา วิชาเขตสระแก้ว  
ศึกษาศาสตร์ ๒๕๖๗

### บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และเพื่อศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะ ในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส โดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน 5 การกิจ คือ

- 1) การปฏิบัติงานด้านโรคระบาด
- 2) การปฏิบัติงานด้านการประปา
- 3) การปฏิบัติงานด้านการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยชุมชน
- 4) การปฏิบัติงานด้านการทำเหมืองงานของศูนย์พัฒนาฯ ที่น้ำเสียว
- 5) การปฏิบัติงานด้านการบริการรายได้อื่นๆ หรือภาษีการจัดเก็บภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง

ใบ 4 ประเด็นหลัก ประกอบด้วย

- 1) ด้านกระบวนการให้บริการ
- 2) ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ทั้ง 5 ด้าน การกิจละ 70 คน รวม 350 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยสรุปผลการศึกษา ดังนี้

ภารกิจ	x̄	ความพึงพอใจ			ระดับ	ระดับ
		S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ			
1. ด้านงานโยธา การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	4.54	0.55	95.93	3	มากที่สุด	
2. ด้านดำเนินการสนับสนุนกีฬา กีฬาโลกาภิวัตน์	4.22	0.50	97.43	1	มากที่สุด	
3. ด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.51	0.65	93.85	3	มากที่สุด	
4. ด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.63	0.7	95.24	4	มากที่สุด	
5. ด้านการได้หรือมาซึ่งการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	4.71	0.58	97.22	2	มากที่สุด	
<b>รวม</b>		<b>4.65</b>	<b>0.60</b>	<b>95.94</b>		<b>มากที่สุด</b>

จากการตรวจสอบภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 5 ด้าน อยู่ใน ระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.94 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มากที่สุด คือ ด้านดำเนินการสนับสนุนกีฬา กีฬาโลกาภิวัตน์ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.43 รองลงมาในด้าน รายได้หรือมาซึ่งการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.22 ด้านงานโยธา การ ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.93 ด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก คิดเป็น ค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.24 และด้านการจัดทำแผนงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับ สุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.85

## สารบัญ

หน้า	
คำนำ.....	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร .....	ข
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ฉ
<b>บทที่</b>	
1	เนื้อหา .....
	หลักการและเหตุผล .....
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....
	ขอบเขตของการวิจัย .....
	ประโยชน์ของการวิจัย .....
	นิยามศัพท์เฉพาะ .....
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....
	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ .....
	แนวคิดเกี่ยวกับบริการให้บริการสาธารณะ .....
	แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของภาครัฐ .....
	แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น .....
	ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส .....
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....
3	วิธีดำเนินการวิจัย .....
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....
	การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล .....
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....

## สารบัญ (ต่อ)

๔	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	๔6
	ผลการศึกษางานบริการรถจักรยานยนต์ทางไกลของหน่วยงานไฟฟ้าสาธารณะ .....	46
	ผลการศึกษางานบริการด้านภาษี สมบูรณ์ อุบลโกศ-บริรักษ์ .....	53
	ผลการศึกษางานบริการด้านการจัดเก็บของมูลฝอยชุมชน .....	60
	ผลการศึกษาการปฏิบัติงานการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก .....	67
	ผลการศึกษาการปฏิบัติงานรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง .....	74
	สรุปผลความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานแต่ละด้าน .....	81
	สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด .....	84
5	สรุปและอภิปรายผล .....	85
	สรุปผลการศึกษา .....	8๖
	ผลการศึกษางานบริการด้านงานปกติ การซ่อมแซมโรงไฟฟ้าสาธารณะ .....	85
	ผลการศึกษางานบริการด้านภาษี สมบูรณ์ อุบลโกศ-บริรักษ์ .....	86
	ผลการศึกษางานบริการด้านการจัดเก็บของมูลฝอยชุมชน .....	86
	ผลการศึกษาการปฏิบัติงานการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก .....	86
	ผลการศึกษาการปฏิบัติงานรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง .....	87
	อภิปรายผล .....	87
	ข้อเสนอแนะ .....	88
	บรรณานุกรม .....	91
	ภาคผนวก .....	95
	คณะผู้วิจัย .....	108

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่

ตอนที่ 1 ผลการศึกษางานบริการด้านโรค: การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ณ จำนวนตามเพศ .....	46
2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ณ จำนวนตามอายุ .....	47
3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ณ จำนวนตามระดับการศึกษา .....	48
4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ณ จำนวนตามอาชีพหลัก .....	48
5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ณ จำนวนตามสภาพสมรส .....	48
6	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ณ จำนวนตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน .....	49
7	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ณ จำนวนตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ .....	49
8	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ .....	50
9	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ .....	51
10	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก .....	52
11	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ .....	53

ตอนที่ 2 ผลการศึกษางานบริการด้านการสนับสนุนน้ำ อุบล-บรีโกล

12	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ณ จำนวนตามเพศ .....	53
13	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ณ จำนวนตามอายุ .....	54
14	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ณ จำนวนตามระดับการศึกษาสูงสุด .....	54
15	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ณ จำนวนตามอาชีพหลัก .....	55
16	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ณ จำนวนตามสภาพสมรส .....	55
17	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ณ จำนวนตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน .....	56
18	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ณ จำนวนตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ .....	56
19	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจต่อการชงกาแฟ ให้บริการ .....	57
20	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ .....	58
21	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก .....	59



สารบัญตาราง (ต่อ)

22 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อช่องทางทาง  
ให้บริการ ..... 60

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาจากบริการด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอยชุมชน

23 จำนวนและร้อยละของผู้รับแบบสอบถามจำนวนตามเพศ ..... 60

24 จำนวนและร้อยละของผู้รับแบบสอบถามจำนวนตามอายุ ..... 61

25 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนตามระดับการศึกษา ..... 61

26 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนตามอาชีพหลัก ..... 62

27 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนตามสถานภาพสมรส ..... 62

28 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนตามรายได้เฉลี่ยรายตัวต่อเดือน ..... 63

29 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนตามช่วงเวลาที่ได้รับบริการ ..... 63

30 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ  
ให้บริการ ..... 64

31 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการ  
ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ..... 65

32 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก  
สาธารณะ ..... 66

33 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก  
ให้บริการ ..... 67

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาการศึกษาด้านการดำเนินงานของศูนย์รักษามาตรฐานสิ่งแวดล้อม

34 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนตามเพศ ..... 67

35 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนตามอายุ ..... 68

36 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนตามระดับการศึกษา ..... 68

37 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนตามอาชีพหลัก ..... 69

38 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนตามสถานภาพสมรส ..... 69

39 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนตามรายได้เฉลี่ยรายตัวต่อเดือน ..... 70

40 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนตามช่วงเวลาที่ได้รับบริการ ..... 70

41 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ  
ให้บริการ ..... 71

42 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการ  
ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ..... 72

43 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก  
สาธารณะ ..... 73

## สารบัญตาราง (ต่อ)

44	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ	74
ตอนที่ 5 ผลการศึกษาภารกิจตามรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง		
45	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	74
46	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	75
47	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี	75
48	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก	76
49	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส	76
50	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน	77
51	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ได้รับบริการ	77
52	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ	78
53	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	79
54	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	80
55	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ	81
ตอนที่ 6 สรุปผลความพึงพอใจที่มีต่อภารกิจในแต่ละด้าน		
56	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในด้านงานโยธา การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	81
57	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการด้านการสนับสนุนน้ำ อุบโกตงเคมียก	82
58	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอยชุมชน	82
59	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	83
60	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	83
ตอนที่ 7 สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด		
61	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด	84

## บทที่ 1 บทนำ

### หลักการและเหตุผล

การปกครองท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่เกิดขึ้นจากระบบการเมืองแบบอำนาจการปกครองจากรัฐบาลไปยังท้องถิ่นให้สามารถตัดสินใจจัดการใด ๆ ได้ตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด ซึ่งวัตถุประสงค์หลักเป็นการแบ่งเบาราชการของรัฐบาลในการจัดบริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการประชาชนประเภทหนึ่งได้อย่างมีประสิทธิภาพการปกครองท้องถิ่นเป็นผลมาจากความจำเป็นของหลักการกระจายอำนาจ การปกครองท้องถิ่นของประเทศไทยเรามีมาตั้งแต่ปี 2475 ซึ่งรัฐบาลในแคว้นยุคสมัยนั้นก็ให้ ความสำคัญโดยมีการกำหนดและดำเนินการตามนโยบายเพื่อให้มีการกระจายอำนาจลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2560)

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักการกระจายอำนาจซึ่งรัฐบาลอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติให้การจัดทำบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและทั่วถึง ตรงกับ ความต้องการของราษฎร ตามความจำเป็นในแต่ละท้องถิ่น ซึ่งจุดมุ่งหมายที่จะสำเร็จลงได้ ก็ด้วยวิธีการให้ ราษฎรในท้องถิ่นมีส่วนร่วมเข้าในจัดการ และจัดการให้การปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันของการปกครอง ประเทศ ในระบอบ ประชาธิปไตย โดยผู้ที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นจะตั้งนามจากการเลือกตั้ง ของราษฎรในท้องถิ่นนั้น ในปี พ.ศ. 2537 ได้มีการปรับปรุงการบริหารส่วนท้องถิ่นในส่วนพื้นที่ขององค์การ ราชการส่วนจังหวัดให้มีการบริหารส่วนตำบลขึ้นใน องค์การบริหารส่วนตำบล (อ.บ.ต) ตามพระราชบัญญัติ สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งนับเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใหม่ ที่เสรี และใกล้ชิดประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล, 2537)

ในปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐกำลังเผชิญกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของกระแสโลกาภิวัตน์และปัจจัยอื่นใดต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกประเทศสถานการณ์ใหม่ ๆ สิ่งซึ่งประชาชนต้องเผชิญกับปัญหาโรคอุบัติใหม่ โรคอุบัติซ้ำเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus disease, COVID-19) ที่ยังมีสถานการณ์น่าใจได้ในปัจจุบัน รวมทั้ง ปัญหาทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ซึ่งอาจกระทบโดยอ้อมในสากลโลกทำให้สังคมโลกตกอยู่ในสถานการณ์แห่งความยากลำบากขึ้นประกอบกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การเคลื่อนย้ายข้อมูลข่าวสารเงินทุน เงินค่า และคนส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างกว้างขวางและรวดเร็ว ขณะที่ประชาชนยังต้องเผชิญกับภัยพิบัติธรรมชาติ (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2564)

การจัดบริการสาธารณะหรือบริการส่วนรวมที่หลากหลาย นับว่ามีค่าเป็นบทบาทหน้าที่ซึ่งเบื้องต้น ของรัฐหรือรัฐบาล ที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยความสะดวกหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองซึ่งจัดทำขึ้นโดยมี วัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน (กรรพิก กักคณ. 2552) อันเป็นการพัฒนา คุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม ให้กับท้องถิ่น

รวมถึง การพัฒนาแบบเทศาคาดีโมภา พรหม ซึ่งมิพัตถการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการ สาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณสุขและต้องดำเนินการเร่งรัดเพื่อให้ได้ประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสถียรภาพ ความต่อเนื่อง และมีความโปร่งใสใ้บริการ ดังนั้นหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นต้องเร่งรัดที่จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพ ในเชิงการบริหารจัดการ และประสิทธิภาพซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดทิศทางใน ภาพรวมของการจัดการภาครัฐที่มีต่อระบบการบริหารงานภาครัฐและระบบ เศรษฐกิจ โดยการใช้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพจะเป็นสิ่งที่จะสนับสนุนลดผลกระทบปฏิบัติงาน การให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้ มาตรฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐ และจัดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทย ด้นำมา เป็นกระบวนการพัฒนาในการจัดบริการระบบงานภาครัฐ ในท่วงหลายปีที่ผ่านมา ซึ่งการจัดการ ภาครัฐแนวใหม่นั้นมีวิดิสำคัญประการหนึ่งที่ใช้ความสำคัญคือ การให้บริการประชาชน (Public Service Orientation) ที่มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการประชาชนที่เป็น ลูกค้าผู้มารับบริการ จากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นทั้งปัจเจกชนและผู้ประกอบการที่ต้องสัมผัสสัมพันธ์กับ หน่วยงาน ภาครัฐ (รัชมาญ์ ทิศศิริ, 2554)

การปกครองท้องถิ่นคือ มีส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการ การกระจายอำนาจ ที่รัฐบาลจะต้องมอบอำนาจบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาและ ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนเพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า โดย หลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นในการปกครองตนเองนั้น ได้มีการกำหนดไว้อย่าง ชัดเจนในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หมวด 14 มาตรา 281 - 290 จาก หลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นในการปกครองตนเอง จะเห็นได้ว่าการปกครอง ท้องถิ่นเป็นการปกครองที่รัฐบาลมอบหมายให้ท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งหรือหลายท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการ ภายใต้ขอบเขต ภารกิจที่รัฐมอบหมายให้กระทำท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายจะจัดตั้งขึ้นเนียบองค์กรโดย ผลแห่งกฎหมายและนโยบายของรัฐมีฐานะ เป็นนิติบุคคลและรับผิดชอบในขอบเขตหน้าที่กำหนดไว้ อย่างแน่ชัด มีความเป็นอิสระในการบริหารงานงบประมาณและการบริหารงานในระดับหนึ่ง ดังนั้นการ ปกครองท้องถิ่นจึงเป็นการกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลางให้แก่ท้องถิ่น เพื่อให้ส ภาคน ท้องถิ่นตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ได้ทางตรงไปทางมา และเพื่อส่งเสริมให้ ประชาชนในท้องถิ่นได้เรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การปกครองท้องถิ่นด้วยตนเอง

ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้เองผู้บริหารและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกคนจึง ด้มีส่วนร่วมด้วยกันต่าง ๆ วมทั้งในการพัฒนาท้องถิ่น ทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมโดยการ ดำเนินการในเรื่องดังกล่าวนี้้องการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพของการดำเนินการ ตลอดจนคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ที่สามารถสร้าง

ความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการ ทั้งนี้การที่จะบรรลุเป้าหมายดังกล่าวนี้ ต้องมีการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องให้ความสำคัญยุทธศาสตร์หรือการให้บริการที่สามารถลดทอนผลของความต้องการของประชาชนผู้รับบริการซึ่งการตอบสนองความต้องการของประชาชนดังกล่าวจะมีผลเชิงบวกให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (Satisfaction)

ปัจจุบันองค์การภาครัฐภายใต้บริบทของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public - Management) ที่ได้มีการนำเอาแนวทางการตลาดมาปรับใช้เพื่อให้หน่วยงานราชการดำเนินงานบริหารในภาวะให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนได้อย่างมีระบบ เป็นผลสัมฤทธิ์ของการทำงาน (Result - oriented) เป็นธรรมาภิบาล (Good Governance) และมุ่งให้ระบบราชการสามารถปฏิบัติงานตามความประสงค์ของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการจัดการแบบสมัยใหม่จัดดังกล่าวนี้ได้มีการปรับกระบวนการในการบริหารงานจากเดิมที่ประชาชนเป็นแค่เพียง ผู้จำต้องรับบริการที่รัฐจัดให้มาเป็นลูกค้าที่องค์การภาครัฐพึงให้ความสนใจในการจัดบริการสาธารณะให้ตามขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ และที่สำคัญคือการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น จำเป็นต้องเข้ามาพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) ซึ่งเป็นการให้ความสำคัญต่อการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญ เนื่องจากประชาชนที่มารับบริการมักมีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สอดคล้องกับความต้องการโดยหน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องคำนึงที่จะต้องตระหนักถึงในเรื่องเวลาที่ประชาชนต้องเสียไปในการมาติดต่อรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ (ธีรพงศ์ ทวีสินธุ์, 2554)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นสำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบลได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นที่ได้ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล โดยในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษดังกล่าวจะต้องมีรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้ดำเนินการโดยหน่วยงานหรือสถานที่เป็นกลางเพื่อใช้ประกอบการพิจารณา

ดังนั้นสำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาลและคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบลได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งควรยกย่องถึงคุณภาพในการให้บริการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการพนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้าง ที่ได้ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานราชการอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ จะต้องมียารายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ดำเนินการโดยหน่วยงานหรือสถานที่เป็นกลางนอกที่เนืองกลาง เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในมติที่ ๒ ถึงวิธีดำเนินการพิจารณาการให้บริการ จึงเกณฑ์การประเมินมีการกำหนดตัวชี้วัดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยการศึกษาจากความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการ

โดยทาง วิจัย การพัฒนาความรู้ทางเกษตรศาสตร์ รวมถึงแก้ไขปัญหาคูสมรสต่าง ๆ โดยผสมผสาน การสำรวจใช้ประกอบการที่พิจารณาการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้าง ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงานด้านบริการ ประชาชนผู้ที่มาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอวัฒนานคร จังหวัด สระแก้ว ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้ การศึกษาลวดเลี้ยวพอใจจากประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วน ตำบลหนองน้ำใส จึงถือเป็นเครื่องมือและแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลหนองน้ำใส ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ ได้อย่างเต็มศักยภาพ มีประสิทธิภาพและ ผลิตประโยชน์สูงสุดไปโอกาสต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองน้ำใส ตำบลหนองน้ำใส อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอนับของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ตำบลหนองน้ำใส อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว

### ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยในด้านต่าง ๆ จำนวนเป็น 4 ด้าน คือ

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา
2. ขอบเขตด้านประชากร
3. ขอบเขตด้านพื้นที่
4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

โดยมีรายละเอียดของขอบเขตของการวิจัยในแต่ละด้านเป็นดังนี้

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล หนองน้ำใส ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส โดยครอบคลุมภารกิจที่ ประกอบไปด้วย

1. ภารกิจงานด้านโยธา การซ่อมแซมสะพานสาธารณะ
2. ภารกิจงานด้านสาธารณสุข สนับสนุนน้ำ สุบสุขภาพ-บริโภค
3. ภารกิจงานด้านบริการจัดระเบียบมูลฝอยชุมชน
4. ภารกิจงานด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
5. ภารกิจงานด้านการบริการรายได้ หรือภาษีการจัดเก็บภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง

โดยในแง่การวิจัยจะศึกษาลวดเลี้ยวพอใจของประชาชนผู้มารับบริการใน 4 ส่วน คือ

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งแวดล้อมความสะอาด

#### 4 คี.ท.สงขล. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีภาค

##### ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะข้อมูลจากประชากรที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ตำบลหนองน้ำใส อำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร เท่านั้น

##### ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะประชากรในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ซึ่งประกอบด้วย 10 หมู่บ้าน ดังนี้

1. หนองเรือ (หมู่ที่ 1)
2. บ้านหนองน้ำใส (หมู่ที่ 2)
3. บ้านหนองน้ำใส (หมู่ที่ 3)
4. บ้านชันเม็ก (หมู่ที่ 4)
5. บ้านชันนกกัน (หมู่ที่ 5)
6. บ้านเนินสะอาด (หมู่ที่ 6)
7. บ้านชันน้ำใส (หมู่ที่ 7)
8. บ้านทางโค้ง (หมู่ที่ 8)
9. บ้านท่าพระจันทร์ (หมู่ที่ 9)
10. บ้านเนินสะอาด (หมู่ที่ 10)

##### ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้เริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือน สิงหาคม - ธันวาคม พ.ศ. 2567 รวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 5 เดือน

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ผลจากการศึกษาวิจัยจะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการว่ามีความพึงพอใจกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส

2. ผลจากการศึกษาวิจัย จะทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือพัฒนาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ต่อไป

3. หน่วยงาบที่เกี่ยวข้องได้ลงสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบ การพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่น: บัณฑิตพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างยุติธรรม

#### นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรืออารมณ์ที่ค่อนข้างดีต่อสภาพการต่าง ๆ ในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ในภาพรวมทั้งด้านโยธา การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ การจัดงานด้านการสนับสนุนน้ำ อุปโภค-บริโภค การดำเนินงานด้านการบริการจัดเก็บ

ที่จะรู้สึกดีกับชุมชน การมีงานทำในภาคนี้แบ่งแยกของศูนย์พัฒนา เด็กเล็ก และกิจกรรมเด็กมหาวิทยาลัย  
รายได้ หรือการเข้าร่วมอาชีพที่ด้าน และสิ่งปลูกสร้าง

การให้บริการ หมายถึง การฝึกอบรม พี่นั้ระหว่งประชาชนที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการกับ  
เจ้าหน้าที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส และตอบสนองความต้องการ  
บรรลุผลสำเร็จของผู้ที่ติดต่อรับบริการ

ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล  
หนองน้ำใส ที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการในด้านต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ที่ทำให้  
กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการแต่ละด้านสำ.ม.ไ.จ.น.บรรลุผลสำเร็จตามความ ต้องการของ  
ประชาชนผู้มารับบริการ

งานบริการสาธารณะ หมายถึง บริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐหรือองค์กรปกครองส่วน  
ท้องถิ่น หรือจัดที่ใดก็ตามโดยในความร่วมมือของรัฐบาลเพื่อสนองความต้องการที่ของ  
ประชาชน เพื่อประโยชน์ต่อประชาชน และเพื่อสาธารณะประโยชน์

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ หมายถึง ประชาชนที่มีความรู้สึกที่ดีต่อ  
การเข้าไปขอรับบริการในต่างขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อขั้นตอน  
การให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ความรวดเร็วไม่ซับซ้อนความชัดเจนในการ  
อธิบาย และนำขั้นตอนในการให้บริการความเนื่อธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียบตามลำดับ  
ก่อน-หลัง ความเสมอภาคเท่าเทียมกันความสะดวกของขั้นตอนที่ได้รับจากการบริการระยะเวลาการ  
ให้บริการมีหร. เหมะเหมาะสมตรงกับความต้องการ

ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อความเต็มใจ  
ในการให้บริการหน้าที่ให้บริการ ความรู้ความเชี่ยวชาญ ความใส่ใจ ความรวดเร็วในการให้บริการ  
ความซื่อสัตย์ความรับผิดชอบ ความสุภาพ ความสามารถในการแก้ปัญหา การสื่อสาร และการรับ  
ฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ

ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความ พึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของ  
หน่วยงาน มีความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ ความ สะอาดของสิ่งอำนวยความสะดวก  
เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ซึ่งนี้คอยสำหรับผู้รับบริการ ความสะอาดของสถานที่ ความเพียงพอของ  
บุคลากร เครื่องมือที่ใช้ในการบริการ สุขภาพ และความทันสมัยของอุปกรณ์ การจัดสถานที่และ  
อุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีป้ายชี้แจงความถูกต้องบริการ/ไปรษณีย์สัมพันธ์ความชัดเจนและเข้าใจ  
ง่าย ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือเอกสารให้ความรู้ มีความพร้อมของยานพาหนะ  
แบบฟอร์มการขอรับบริการต่าง ๆ มีความเหมาะสม และเหมาะสมกับงานของสถานที่ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจในวิธีการ ให้บริการ  
ประชาชน การบริการประชาชน ช่องทางเรียกไปการติดต่อประสานงาน ช่อง ทางโทรศัพท์ โทรสาร  
อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ ไปรษณีย์ การติดต่อประสานงาน ณ ที่ทำการ/สำนักงาน การบริการเชิงรุก



การบริการเชื่อมโยงที่ การบริการมี ครอบคลุม การ บริการติดต่อสื่อสารกับประชาชน การติดต่อสื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของประชากรผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ตำบลโพนทราย จังหวัดสระแก้ว ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจเป็นหลัก ในการศึกษาระยะแรกเพื่อให้เกิดความชัดเจนในการสรุปารความแนวคิดในการวิจัย มีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของส่วนท้องถิ่น
5. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1.แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

การศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้น คณะผู้วิจัยได้ทำการทบทวน แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง พฤติกรรมการแสดงออกถึงความรู้สึก ความคิดเห็นของมนุษย์ที่มีต่อสิ่งที่ได้รับ ทั้งในลักษณะของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ เพื่อให้เกิดความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับ "ความพึงพอใจ" ทั้งในประเด็น ความหมาย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ปัจจัย ที่มีผลต่อความพึงพอใจ และการวัดความพึงพอใจ ดังนี้

##### ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกของมนุษย์บ่งชี้ถึงความรู้สึก ซึ่งตนเองตอบความต้องการความคาดหวังที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ของมนุษย์ทั้งพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ซึ่งนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายแตกต่างกันว่า ความพึงพอใจไว้ดังนี้

คิน. ปริชญ์พฤษี (2542, หน้า 351) ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นระดับของความไม่เต็มใจด้านทัศนคติของแต่ละบุคคล

พรนพ. นารมณีนารถสินธุสถาน (2542, หน้า 175) ได้ให้ความหมายของ "ความพึงพอใจ" หรือ สหะการังกฤษ คำว่า "Satisfaction" หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ธัญญ์วัลย์ เติตสุกิจกุล (2548, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการของบุคคลทั้งทางตัวร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกพอใจจนบรรลุวัตถุประสงค์จากกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิด และค่านิยมของบุคคล ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกัน

สร้อยตระกูล ตัญยานนท์, อรรถมานะ (2550, หน้า 140, 149) ได้เขียนเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคคลไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะทางอารมณ์ ซึ่งเป็นผลจากการรับรู้ในผลงานของบุคคล บุคคลหนึ่ง หรือประติภาวณ์ของบุคคลบุคคลหนึ่ง ซึ่งมีลักษณะแปรเปลี่ยนหรือเป็นพลวัตบุคคลจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับว่าความต้องการของตนได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงใดด้วย

Wroom, 1964, p. 29 ได้กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งนั้นสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองสิ่งนี้ต่างหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยที่ทัศนคติด้านบวกจะชี้ให้เห็นถึงความพึงพอใจในสิ่งนั้น ส่วนทัศนคติด้านลบ จะสะท้อนให้เห็นถึงความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น

Wallenstein (1971, p. 35) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จทาง ความมุ่งหมายชีวิตไว้ หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จทางวัตถุประสงค์

Davis (1976, p. 8) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคล เมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนอง พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวายหรือความไม่สมดุลในร่างกาย เมื่อสามารถจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวออกไม่ได้ มนุษย์แต่ละคนจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

Tomby, 2000 ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จหรือได้รับสิ่งที่ต้องการไว้เกิดขึ้นแล้ว ความรู้สึกที่พอใจ

จากที่กล่าวมาข้างต้นเห็นได้ว่าผู้มีทัศนคติความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ความรู้สึก ความสันทัดเห็น ทัศนคติ ของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ที่แสดงถึง ความรู้สึก ชอบ พอใจ จากการที่ได้รับการตอบสนองของความต้องการ ความสันทัดเห็น ของบุคคลหนึ่งทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งความพึงพอใจจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับ การได้รับการตอบสนองจาก สิ่งที่ต้องการนั้นมากหรือน้อยเพียงใด

#### ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

นอกจากความหมาย และแนวคิดความพึงพอใจ ดังกล่าว ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ ทฤษฎีจิตสังคีตศาสตร์ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาทั้งส่วนของทฤษฎีความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ และแรงจูงใจ ซึ่งมีส่วนสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ

Abraham Maslow, (1944) ได้เสนอทฤษฎีความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ มี 5 ลำดับขั้น ดังนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการปัจจัย 4 เชน อาหารการกินเพื่อให้อิ่มท้อง เสื้อผ้าผ่อนเพื่อป้องกันความร้อน พายุและอุจาดตา การรักษาโรคภัยไข้เจ็บรวมทั้งที่อยู่อาศัย ความต้องการเหล่านี้มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคนจึงมีความต้องการขั้นพื้นฐานขั้นแรกซึ่งมนุษย์ทุกคนต้องการบรรลุให้ได้ก่อน

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) หลังจากที่มีมนุษย์บรรลุความต้องการด้านร่างกายไว้ขั้นแรกแล้ว จะมีความต้องการด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของตนเองเพิ่มขึ้นต่อไป

3. ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (Belonging and love needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากการที่ชีวิตอยู่รอดและมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแล้ว มนุษย์จะเริ่มมีความรัก ต้องการความรักจากผู้อื่น

4. ความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Esteem needs) เป็นความต้องการขั้นหนึ่งหลังจากได้ได้รับความต้องการทางด้านร่างกาย ความปลอดภัย ความรักและเป็นเจ้าของแล้ว จะต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ผลจากการได้รับเกียรติจากผู้อื่น

5. ความต้องการความเป็นตัวตนอันแท้จริงของตนเอง (Self-actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย หลังจากมีผ่านความต้องการความเ็นส่วนตัว เป็นความต้องการที่แท้จริงของตนเอง หันมาต้องการสิ่งที่ตนเองมีและเป็นอยู่ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์

Alderfer, (1972, pp. 507-532) ได้เสนอทฤษฎี E.R.G. โดยดัดแปลงแนวคิดจากทฤษฎีของมาสโลว์ (Abraham Maslow) จากความต้องการ 5 ลำดับ มาเป็นความต้องการ 3 ลำดับ คือ

1. ความต้องการในการดำรงชีวิต (Existence need: E) เป็นความต้องการของมนุษย์ทุกประเภทที่เกี่ยวข้องกับ ค่าน้ำในร่างกายและด้านวัตถุ วัตถุประสงค์จะนำไปให้เกิดความเป็นอยู่ที่สุขสบายและปลอดภัย

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness needs: R) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ที่อยู่ร่วมกันในสังคม

3. ความต้องการด้านความเจริญเติบโตก้าวหน้า (Growth needs: G) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการที่บุคคลได้สร้างหาความศรัทธา เริ่มสร้างผลงานสำหรับตัวเอง และสิ่งแวดล้อมรอบตัวให้ก้าวหน้าเติบโตขึ้นไป

Frederick K. Herzberg, (1959) ได้เสนอทฤษฎีสองปัจจัยซึ่งเป็นทฤษฎีที่สร้างแรงจูงใจในงาน ประกอบด้วยปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขุตาธรรม์

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักในงานที่ปฏิบัติกันตัวกระตุ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย ชั้นได้แก่

1.1 ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) หมายถึงงานที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความเลื่อมใสในการแก้ปัญหา ต่าง ๆ การรู้จักบังคับบัญชาปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือ จากบุคคลในหน่วยงานการยอมรับนี้ อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกยอมรับนับถือในความพยายาม เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในบางตัว

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ท้าทายให้ลงมือทำ หรือมีงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบให้ทุกอย่างเต็มที่โดยไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มหรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยด้านสุขภาพหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจ ในการทำงาน ของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่พอใจงานขึ้น และเป็นที่พอใจที่มาจากการขาดตัวบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2 โอกาสได้รับการก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้วยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจา ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4 สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง วิชาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 นโยบาย และการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.6 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

2.7 ความพอใจส่วนบุคคล (Personal Life) ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

2.8 ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความถี่กันของหน้าที่ หรือความมั่นคงขององค์กร

2.9 วิธีการปกครองเชิงเทคนิค (Supervisor-Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

จากทฤษฎีความ ต้องการพื้นฐานของมนุษย์และแรงจูงใจ อาจสามารถกล่าวได้ว่า ทั้งสองทฤษฎีนี้มีส่วนสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กร เนื่องจากมนุษย์ทุกคนมีความต้องการเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการดำเนินชีวิต เมื่อมาติดต่อกับบริการจึงมีความต้องการให้องค์กรตอบสนองต่อความต้องการนั้นเป็นสำคัญ สำหรับ ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรต่าง ๆ ที่ต้องให้บริการกับผู้มารับบริการนั้น การมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญที่เสริมสร้างให้ผู้ให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ดังนั้นทั้งสองทฤษฎีจึงมีส่วนสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กร

#### ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ต้นคำสุวรัตน์ (2538, หน้า 5 – 8) อ้างถึงงาน เทศบาลนครอุบลราชธานี, 2553) กล่าวว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการ เป็นการแสดงผลของความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญดังนี้

1. สถานะที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ หากสิ่งที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ

2. การส่งเสริมและนำบริการสาธารณะที่พึงพอใจของผู้รับบริการ เกิดขึ้นได้จากการได้ศึกษาข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นมาช่วยขบถาคพบกการบริการไปในทางบวกทุกครั้งกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริหารโดยคำนึงถึงความพึงพอใจได้ง่าย เปรียบเสมือนผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญแสดงทัศนคติการบริการและสนองบริการให้ผู้รับบริการต้องการ ความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ผู้รับบริการมักชี้แนะสภาพแวดล้อมของการบริการที่ควรต้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสันทาสีจัดบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุสิ่งของใช้

5. ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการในขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้า บริการให้อ่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลลงงานบริการของห้องพิมพ์โรงแรม นายการวิน การใช้เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โทรสายในกรณีติดต่อขอความช่วยเหลือต่าง ๆ เป็นต้น

จากแนวคิดปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ อาจสามารถสรุปได้เป็น 3 ปัจจัยคือ ปัจจัยด้านกระบวนการหรือขั้นตอนของการให้บริการ ปัจจัยทางด้านผู้ให้บริการทั้งในส่วนของผู้บริหารและผูปฏิบัติงาน และปัจจัยในด้านสถานที่สิ่งและสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคาร สถานที่ให้บริการ ซึ่งปัจจัยทั้งสามด้านนี้จะส่งต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

#### การวัดระดับความพึงพอใจ

การวัดระดับความพึงพอใจนั้นเป็นการกระทำเพื่อวัดความรู้สึก ความคิดเห็นจากสิ่งที่ได้รับในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง สำหรับการวัดระดับความพึงพอใจต่อบริการขององค์กรสามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้ (ลาโรช โกลลมัท, 2534, หน้า 39)

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอยู่อย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยอาจเลือกร้อยหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้อง แสดงความคิดเห็นแบบพร้อมที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกร หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีการหนึ่งในการที่จะได้ทราบเชิงระดับความพึงพอใจจากผู้มารับบริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่ระจูงใจให้ ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดระดับความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัด และมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการได้ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อน ระหว่างการบริการ และหลังจากรับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกรี๊ดท่าทางการพูด สีหน้า และความถี่ของการมาใช้บริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีการวางแผนที่จะทำอะไรจึงจะสามารถประเมินระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง

สำหรับในด้านของประเด็นที่ใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรนั้น มีลเลต (Millet, 1954, p. 397) ได้กล่าวเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในงานบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ การให้บริการที่มีความยุติธรรม

2. การให้บริการที่รวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะและความจำเป็นที่รับค่า

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Adequate Service) คือ ความต้องการเพียงพอกับด้านสมรรถนะ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการตามปริมาณและคุณภาพที่ก้าวหน้าเสมอ

จากแนวคิดการวัดระดับความพึงพอใจดังกล่าว อาจสรุปได้ว่าวิธีการวัดระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรนั้น มีวิธีการที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจ ออกเป็น 3 วิธี ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ซึ่งในการวัดสามารถใช้วิธีการหนึ่งวิธีการใดหรือใช้ร่วมกันได้ทั้ง 3 วิธี สำหรับประเด็นที่วัดการวัดความพึงพอใจสามารถพิจารณาได้จาก การให้บริการอย่างเข้าเทียม รวดเร็วทันต่อเวลา เพียงพอกับความต้อง มีความต่อเนื่องและการพัฒนาบริการอยู่อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งหากนำวิธีการทั้ง 3 วิธีมาประเมินของการให้บริการมาใช้จะอย่างถูกต้องและเหมาะสม ก็จะสามารวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งที่พึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานหรือการให้บริการขององค์กรนั้นได้

## 2.แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

หากกล่าวโดยทั่วไปถึงแนวคิดการให้บริการสาธารณะนั้นคือ การบริการ หน้าที่ของหน่วยงานราชการ องค์กรของรัฐ องค์กรอื่นเพื่อให้บริการและสนองตอบความต้องการให้กับประชาชนโดยส่วนรวม เพื่อให้เข้าใจแนวคิดการให้บริการสาธารณะ และคณะผู้วิจัยจึงได้ทบทวนแนวคิดการให้บริการสาธารณะในมุมมองของนักวิชาการ โดยประเด็น ความหมายของคำประกาศและหลักการบริการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

### ความหมายการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) เป็นหน้าที่ กิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความรับผิดชอบของรัฐ ทั้งการที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการเองหรือหน่วยงาน บุคลากรที่มาดำเนินงานนั้น ซึ่งการให้บริการสาธารณะนั้นเน้นนักวิชาการได้ให้ความหมายและนิยามดังนี้

บรรจบ ภาคจนกุล (2535, หน้า 13) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน อาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่ตลาด สบองความต้องการด้านความปลอดภัยอย่างหนึ่ง และกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิตอีกอย่างหนึ่ง



เพพซิกต์ บุณยวีร์พันธ์ (2536, หน้า 13) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับภาครัฐให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่การส่งต่อภาระให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยโดยส่วนรวมภายใต้วิสัยทัศน์ที่เป็นระบบ มีเป้าหมายที่แน่นอน (2533, หน้า 14) ได้ให้ความหมายของ การบริการสาธารณะ ว่าเป็นการหรือองค์การราชการได้กระจ่ายสินค้าสาธารณะออกสู่ประชาชนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น พฤติกรรมการให้บริการซึ่งในทางทฤษฎีวิทยาศาสตร์ที่แสดงออกหรือปฏิบัติโดยของเจ้าหน้าที่องค์การที่แห่งออกไปขณะที่ได้รับบริการจากผู้ที่มีอำนาจบริการ

จากความหมายของการบริการสาธารณะดังกล่าวข้างต้น อาจสรุปได้ว่าสิทธิการรวมหมู่และเมฆของรัฐมีหน้าที่รับผิดชอบของระบบองค์การของประชาชนโดยส่วนรวม ซึ่งในการดำเนินกิจกรรมนั้นอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการในกิจกรรมหรือบริการสาธารณะนั้น

#### องค์ประกอบของบริการสาธารณะ

จากการศึกษาแนวคิดการให้บริการสาธารณะ มีนักวิชาการเสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบการให้บริการอย่างหลากหลาย ดังนี้

มาคูลลอง (MacLlong อังถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545, หน้า 19) ได้เสนอความเห็นว่าการบริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. หน่วยงานที่ให้บริการ
2. การบริการ หรือประโยชน์ที่หน่วยงานผู้ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ
3. ผู้รับบริการ ซึ่งประโยชน์หรือคุณภาพของการบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ไว้อย่างจริงจัง ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติได้

Lucy, Gilbert and Birkhead, (1977) ได้เสนอความเห็นว่าการให้บริการสาธารณะนั้น มี 3 องค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร ต้นไม้ วัสดุ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรมหรือกระบวนการ ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผลหรือผลิต ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
4. ความพึงพอใจของสาธารณชน ซึ่งหมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

จากการศึกษาแนวคิดองค์ประกอบของการให้บริการสาธารณะ จะเห็นได้ว่ามีองค์ประกอบของการบริการสาธารณะที่ 3 องค์ประกอบ กล่าวคือ องค์ประกอบสิ่งหนึ่ง หน่วยงานหรือองค์การที่ให้บริการ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับผู้จัดการทรัพยากร บุคลากร งบประมาณ วัสดุเครื่องมืออำนวยความสะดวก องค์ประกอบที่สอง การบริการเกี่ยวข้องกับกระบวนการและกิจกรรมการให้บริการ

สหภาพการเพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้บริโภค และองค์ประกอบที่สาม ผู้บริโภคและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น  
จากภายใต้รับจัดการที่ซบถและถบ

#### หลักการจัดนำบริการสาธารณะ

ในการจัดนำบริการสาธารณะ นั้นมีหลักการที่ประกอบในหลายหลักการ ซึ่งมีนักคิด  
นักวิชาการหลายคน ได้เสนอให้เห็นถึงแนวทางและหลักการให้บริการสาธารณะของภาครัฐเพื่อให้เกิด  
ความพึงพอใจต่อประชาชนที่มารับบริการ ดังต่อไปนี้

มิลเลท (Mallett อ้างถึงใน พรหมศักดิ์ บุญวิเศษ, 2536, หน้า 14-15) กล่าวว่า  
เป้าหมายสำคัญของกรมบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือ  
แนวทางดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการ  
บริหารงานภาครัฐที่มีพื้นฐานที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่าง  
เท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกเกิดขึ้นในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการ  
ปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่เข้ามาแสวงหาการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะพึงยอมรับว่า  
การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มี  
ประสิทธิภาพ ถ้าไม่มีการให้บริการที่ตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ  
จะต้องมีลักษณะจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการที่เหมาะสม มิลเลท เห็นว่าความ  
เสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมาย ถ้าปริมาณการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่  
ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้มารับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการ  
สาธารณะที่เป็นไปอย่างต่อเนื่อง โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ความพึงพอใจของ  
หน่วยงานที่ให้บริการว่าจะมีหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการ  
สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน อื่นๆหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือ  
ความสามารถที่จะทำหน้าที่เดิมมากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จอร์จสัน ภาสกีร์สัน (2545) กล่าวว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับ  
ประโยชน์สาธารณะ (หรือที่จัดจัดทำขึ้นเพื่อคนของ) ว.ค.ค.ง การตกลงประชาชนโดยส่วนรวม) ที่  
ดำเนินการจัดทำขึ้นโดยบุคคลในกฎหมายมหาชน หรือโดยเอกชนซึ่งมีผลประโยชน์หรือใช้อำนาจกำกับ  
ดูแลบางประการและอยู่ภายใต้ระบบพิเศษ หลักเกณฑ์พื้นฐานของบริการสาธารณะประกอบไปด้วย

1. เป็นกิจการที่ต้องมีความต่อเนื่อง สม่ำเสมอ

2. มีการรับเงิน รุบเปลี่ยนแปลงได้ตามความต้องการของประชาชน

3. เป็นปัจจัยทำให้แก่คนทั่วไปโดยเสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ

จุดนี้ นายธ.ศร (2548, หน้า 13-14) ได้เสนอหลักการให้บริการแก่คนพิการหรือ  
การพัฒนาให้บริการในเชิงรุก เช่นผ่านหลัก Package Service ซึ่งมีเป้าหมายดังนี้

1. การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการซึ่งผู้ที่มีชีวิตต้องยอมรับบริการ และผู้ที่  
อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ โดยผู้ให้บริการต้องตระหนักว่าควรให้บริการเป็น  
วาระหน้าที่ ที่ยังคงดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ขอบเขตรวมทั้งยัง อนุญาตให้ยึดกำหนดระยะเวลา วิธีปฏิบัติ  
และการได้รับสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ รวมถึงผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะ  
ศักดิ์ศรีที่เท่าเทียมกัน

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ โดยการกำหนดมาตรฐานการให้บริการให้มีทัศนคติ มีความรู้  
ความสามารถ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่น ความกระตือรือร้น การกระจายอำนาจ หรือการ  
มอบหมายอำนาจให้มากขึ้นและการนำเทคโนโลยีใหม่ต่าง ๆ ที่จะทำให้บริการได้รวดเร็วขึ้น

3. การให้บริการจะต้องเสรีเสมอ บุคคล โดยความเสรีเสมอ บุคคลของการให้บริการ  
หมายถึง การเสรีเสมอ บุคคลตามสิทธิประโยชน์ผู้รับบริการซึ่งจะได้รับ ซึ่งลักษณะที่ตีของ การ  
ให้บริการที่เสรีเสมอ บุคคลคือ การบริการที่เสรีเสมอในการติดต่อ เพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน ๒ ครั้ง

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้

6. การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะต้องปฏิบัติ  
ต่อประชาชนผู้มารับบริการด้วยความอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อบริการ  
ราชการและการติดต่อกับราชการ

7. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งข้าราชการมีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน  
จะต้องให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกคน

กล่าวโดยสรุปได้ว่า หลักการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของ  
ประชาชนผู้ให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดไว้บนหัวใจสำคัญของการบริหารงานของรัฐ โดย  
การให้บริการที่มีประสิทธิภาพจัดการอย่างมีประสิทธิภาพให้เกิดความสอดคล้องตรงกันในการ  
บริการที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ สะดวกรวดเร็ว มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม สร้างสรรค์ที่สัมพันธ์  
และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จะต้องเป็นบริการที่มีความถูกต้องเหมาะสม  
ที่มีความเสมอภาคและเท่าเทียมทุกคน

### 3.แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ

การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือ  
องค์การ ที่สามารถจะสนองตอบความต้องการของบุคคลอื่นตามที่ตรงใจและทำให้เกิดความพึง  
พอใจต่อสิ่งที่ได้รับ ซึ่ง รุ่งสรรค์ ประเสริฐศรี (2557: 6, 26-28, 34) ได้ศึกษาถึง ความสำคัญของ การ

บริการและการให้บริการ บทบาทของเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งให้บริการแก่ประชาชน ปรัชญาของกระทรวง  
สุขภาพของงานให้บริการภาครัฐ และหลักการให้บริการภาครัฐที่ดี ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความสำคัญของการบริการและการให้บริการ ในการจัด บริการหนึ่งองค์กรภาครัฐและ  
ภาคเอกชนจะเกี่ยวข้องกับคน 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการหรือกลุ่มผู้รับโอน และกลุ่มผู้ให้บริการ  
หรือกลุ่มผู้ประกอบบริการหรือกลุ่มปฏิบัติกิจการ บริการ ทั้งนี้ ความสำคัญของการบริการและการ  
ให้บริการ รัฐสภา สหรัฐ (1957-6) ได้แบ่ง ออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1.1 ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้รับบริการสมัยใหม่มีความต้องการให้บริการต่าง ๆ  
หลากหลายมากขึ้น จากการพัฒนาโครงสร้างแบบการดำเนินงานที่ทันสมัยที่ดึงดูดรับแรงและแข่งขันตลอดเวลา  
ทั้ง 22 ในด้านการดำรงชีวิตและการงานอาชีพ ทำให้จำเป็นต้องพึ่งพากลุ่มผู้ให้บริการอื่นหรือผู้จัดการเรื่องต่าง  
ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไป เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข กล่าวคือ 1) ช่วยตอบสนองความต้องการ  
ส่วนบุคคล เนื่องจากบริการที่มองเห็นในขณะนี้มีอยู่มากมาย จึงสามารถให้บริการที่ตอบสนองความ  
ต้องการของ ผู้รับบริการทั้งด้านร่างกาย สติปัญญา สังคม สติปัญญา และจิตใจ ผู้รับบริการจึงจำเป็นต้อง  
ศึกษา มาตรฐานของธุรกิจบริการแต่ละประเภท และเปรียบเทียบมาตรฐานการบริการที่ตรงกับความต้องการ  
ต้องการให้ มากที่สุด เพื่อให้รับบริการที่ตนเองพอใจความพึงพอใจของแต่ละบุคคล และ 2) ช่วย  
เสริมสร้างคุณภาพ ชีวิต เนื่องจากหากผู้รับบริการได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการทั้งก็จะเกิด  
ความรู้สึกที่ดีต่อ การบริการนั้น ซึ่งประสิทธิภาพของการให้บริการที่มีคุณภาพจะช่วยให้ผู้รับบริการ  
เกิดความประทับใจ และมีความสุข ทั้งนี้การให้บริการซึ่งเป็นที่ต้องการของผู้รับบริการจะต้องไม่ยุ่งยาก  
อำนวยความสะดวก สบายคลอบคลอสิ่งทีผู้รับบริการต้องการได้อย่างแท้จริง

1.2 ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ 1) ความสำคัญต่อหน่วยงาน ของ  
ผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะภาครัฐหรือเอกชนจะต้องปรับกลยุทธ์มาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการ ตาม  
ค. ทั้งที่เกี่ยวข้องกับตัวส่วนจำนวการบริการโดยตรงมากขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานบริการประสบ  
ความสำเร็จเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานของผู้ให้บริการในด้านภาพลักษณ์ที่ดี ตลอดจนความรัก ความ  
ห่วงใย และพร้อมเผชิญที่จะสร้างงานบริการที่มีประสิทธิภาพอย่างได้ เช่น งานให้บริการ ของ  
โรงพยาบาล ต่าง ๆ ถ้าโรงพยาบาลให้บริการที่ดี รวดเร็ว ตรงใจประชาชนใช้ค่าจ้างดี เล็กน้อย คนไข้  
หายป่วยเร็ว โรงพยาบาลนั้นก็จะมีภาพลักษณ์ที่ดีได้รับการชมเชย ซึ่งจะส่งผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานใน  
โรงพยาบาลแห่งนี้มีได้รับการชมเชยไปด้วย 2) ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งการปฏิบัติงาน  
บริการถือเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งสร้างความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงานโดยตรง ไม่ว่าจะใน  
ภาครัฐหรือเอกชนก็ตาม งานบริการจะครอบคลุมไว้เสมอ เช่น งานของหน่วยงานในบริษัทธุรกิจเอกชน  
งานของข้าราชการต่าง ๆ เป็นต้น ดังนั้นบริการจึงนับว่าเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญที่เกี่ยวประโยชน์  
ต่อสิ่งมีชีวิตอย่างมากมาย ทั้ง ในด้านการดำเนินงานชีวิตของผู้รับบริการและผู้ให้บริการแล้ว อันมีความสำคัญ  
ต่อหน่วยงาน ขององค์กรที่เกี่ยวข้องและประเทศในท้ายที่สุดด้วย

2. บทบาทของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ให้บริการแก่ประชาชน รัฐศาสตร์ ประเลวีรัฐศรี (2557: 26-27) ได้นำเสนอว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐควรคำนึงถึงการ ตามคุณค่าและ 7 ประการของการบริการที่ดี ซึ่งคำว่า "บริการ" ตรงกับภาษาอังกฤษว่า "SERVICE" ดังนี้

S = Smiling & Sympathy นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนยิ้มแก้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยากของผู้นับบริการ

E = Early Response นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้นับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องให้เสียปากหรือกระตือ

R = Respectful นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้เข้ารับบริการ

V = Voluntaryness Menner นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรให้บริการที่พร้อมใจ สมิทธิใจ เต็มใจ และเรื่ออาหารด้วยศรัทธาที่มีใจ

I = Image Enhancing นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรรักษาภาพลักษณ์ของ ผู้ใช้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์การหน่วยงานราชการของตนด้วย

C = Courtesy นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนพึงแสดงความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดีต่อผู้เข้ารับบริการ

C = Courtesy นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรแสดงความกระตือรือร้นกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าผู้รับบริการศรัทธาไว้

จากบทบาทข้างต้น เจ้าหน้าที่ของรัฐควรนำไปใช้ให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งการบริการที่ดีทั้งเป็นการให้บริการประชาชนโดยตรง และให้บริการไปหน่วยงานของตนเอง การบริการไม่ใช่เรื่องที่ยุ่งยาก ไม่ต้องลงทุนซื้อหา แต่เป็นสิ่งที่มีอยู่ตลอดเวลาทุกคน เพราะเป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐานของการเป็น เจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งการให้บริการประชาชน อาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้ประชาชนเป็นผู้เลือกมารับ บริการ แต่ส่วนราชการสามารถให้บริการในเชิงรุกได้ เช่น กรมสรรพากรไปให้บริการจัดเก็บภาษีนอกพื้นที่ เป็นต้น ในส่วนของภาครัฐที่ให้บริการภาครัฐยุคใหม่ จะมุ่งให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของ ประชาชนพร้อมที่จะบริการประชาชนด้วยใจ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกพอใจ และคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีใจให้บริการเพียงเพราะว่ามีระเบียบ ยึดบังคับ กำหนดไว้เท่านั้น

3. ปัจจัยของการวัดคุณภาพของงานให้บริการภาครัฐ การให้บริการแก่ประชาชนจำเป็นต้องวัดคุณภาพของงานการให้บริการด้วย เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขต่อไป ทั้งนี้เพราะการให้บริการแบบเดียวกัน แล้วผู้ปฏิบัติงานคนเดียวกัน อาจได้รับ การประเมินจากผู้รับบริการคนหนึ่งว่าดีเป็นที่พอใจ แต่กับผู้รับบริการอีกคนอาจได้รับค่าาทำหน้าที่ยังไม่เป็นที่พอใจ อย่างไรก็ตาม ได้มีผู้ที่ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการว่า ปัจจัยที่อาจใช้เป็น ตัววัดสัมฤทธิ์ภาพของบริการ โดยวัดจากผู้รับบริการมี 10 ปัจจัย (รัฐศาสตร์ ประเลวีรัฐศรี, 2557: 28) คือ

3.1 ความเชื่อถือได้ไม่คลุมเครือหรือมาตุฐานการให้บริการ (Reliability) นั่นคือ ชัดเสถียร ภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่รักษาไว้อย่างดี จนเกิดความเชื่อว่าจะสามารถให้บริการได้ตามมาตรฐาน อาจเป็นการวัดในเรื่องเวลาว่าจะไม่เสียเวลามาก เช่น การส่งหนังสือเดินทางของกระทรวงต่างประเทศที่ทำให้ประชาชนเชื่อถือไม่มาตุฐานของเวลาการยื่นขอหนังสือเดินทางจะใช้เวลาที่วัน

3.2 การตอบสนองต่อความต้องการ หรือความรู้สึของผู้รับบริการว่าควรได้เจอกับใคร  
 มีคหพั่ง พทพู่ สภกัด้รับได้พบเห็นใน ว็องโผ (Responsiveness) เช่น หน่วยบรรเทาสาธารณภัยเร่ง  
 คอกลงไปบรรเทาอุทกภัยมุงม่นตวมต์อ้งการฟื้นฟูฐานเร่งด่วน

3.3 ความสามารถแก้ปัญหาสมรรถนะใภกัวให้วบริการอยู่ เรงอปรู้ อู้งอ้งเพน ะสวะ และ  
 เชี่ยวชาญ จำนวนงานรู้อ่ง (Competence) เช่น การให้บริการของมพทคตามสถานพยาบาลของ  
 รัฐบาล โดยเนทวอองคภวการที่มีวเรียนการสอนเป็นคณะแพทยศาสตร์

3.4 การเข้าถึงได้ง่าย การให้บริการอย่างม่ข่งยาก ไม้มีพิธีรีตองเป็นเจ้าขุนมูลนาย  
 (Access) เช่น สถานีตำรวจที่มีรถเวรป่ง ระง่า พร้อมจะไ้บริการจับ เรืองรวำ ร็องทุกัของ  
 ประชาชน ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง

3.5 ความสุภาพ เคารพขนบคบ อ่อนน้อม ใจเม่เกยตี มีมารยาทท็ชของผู้ให้บริการ ไม้ว่า  
 ระหัดทหายหรือแสดงกริภาคใด ๆ (Courtesy) เช่น ตำรวจจราจรในบางท้องที่ ซึ่งเมื่อจำเ็นต้อง จับกุม  
 ผู้อัผิดกฎจราจร ก็จะทำวความเคารพชัคทวค กล่าวคำ สว้สัคักว

3.6 ความสามารถและสมรรถนะใภกัว สักความนและสัมพันธ์กับผู้ รับบริการ  
 (Communication) ทำให้ประชาชนทราบ เข้าใจ และไ้รับคำตบในข้อสงสัยหรือความม่เข้าใจต่าง  
 ๆ ใ้ได้อย่างกระจ่างชัด เช่น บางหน่วยราชการมีฝ่ายประชาสัมพันธ์คอยบอกอธิบายกับประชาชนผู้มา  
 ใช้ศอด้ ได้ว่า เรืองใดควรไปศัดต่อกับใคร อยู่ชัใด เมื่อไร มีเอกสารสำคัญใดบ้างต้งไปในการจำเ็นว

3.7 ความเชื่อถือได้ (Credibility) ความบ้านการพ่นะธึภคทงผู้ให้บริการ เช่น ผู้  
 ทภทษาสาธตถน ณีตศุธิธรรม มีภทลัษขอวักัดศึค คือ ความ สักสัคย่ศึธิธรรม ประชาชนยึดเพ่ยว  
 เป้นชีพ้งได้

3.8 ความม่ันคงปลอดภัย ความชอบุ่นใจ สบายใจของประชาชนผู้ไ้รับบริการ  
 (Security) โดยเฉพาะในงตมบริการอยู่ เช่น เมื่อเหตุการณ์ร้าย วดชวค่น หรือทชเถาะวิวาทกัน เมื่อ  
 ตำรวจเข้ามาในชัเขตศอด้ ความรู้สึคของประชาชนจะชอบุ่นใจว่าจะมีผู้มาคุดตไ้เล่นศึค

3.9 ความเข้าใจ เข้าใจประชาชนผู้มารับบริการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Customer  
 Understanding) เช่น มพทศั พยาบาลตมหน่วยศวการมสุขหรือโรงพยาบาลต่างจั้ง วัคที่มี  
 ประชาชนผู้ อากัรับารับบริการ ผู้ให้บริการจะเน้าธึง ความทุกขยาก ความขาดมคณ มีการเอนปรน  
 ใ้ศอด้มกุงเลื่อ ขอนเ้าใช้ไ้เมื่อจำเ็น

จาก ส่วนที่สี่นี้ผู้ได้ รับรู้ สักความนและสัมพันธ์กับผู้ รับบริการ (Tangibles) เช่น  
 สถานที้ทำงานทงหน่วยราชการที่ให้บริการต้องสร้างวอ ดูและธึ ษาความสะทศคยางที ทรึแเน  
 โดยรวม ปลุกค่นไม้โก.เพ่กัใช้ม่่าเช่นชม แสดงธึจวคเอาใจใส่ของผู้บริหารในหน่วยงานใ้บริการนั้น  
 หรือ เรืองมือเครื่องใช้จันสมยี่ กัวค่นเทคโนโลยีของโลก จากที้กล่าวมาจะเข่นได้ว่า คุณภคทง  
 บริการไม้เน้นเพียงผลจองการบริการ แต่เน้น ความ ณีคชัภคทงหลักขณใ้บลศัด การสัคค่นและการจึรู้

ในการให้บริการในปัจจุบัน ถึงที่เกี่ยวกับ คุณภาพของงาน สมานที่ บริการทาง ความรู้ ความสามารถ และความตั้งใจจริง โดยยึดถือหลักการในการให้บริการด้วย

4. หลักการให้บริการภาครัฐที่ดี คุณภาพของกรให้บริการในความรู้สึกของผู้รับบริการ จะเป็นผลมาจาก การเปรียบเทียบ ความคาดหวังก่อนได้รับการบริการกับเมื่อได้รับการบริการจริงที่เกิดขึ้น ถ้าผลการให้บริการตรงตาม ความคาดหวังว่าการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจ แต่ถ้าผลการให้บริการเกินความคาดหวังก่อเป็น การให้บริการที่ดี ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและบรรเทาใจ ดังนั้น การดำเนินงานบริการ ภาครัฐจึงควรอาศัยบทบาทของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่พึงให้บริการแก่ประชาชน เป็นแนวทางในการสร้าง หลักการให้บริการภาครัฐที่ดี 7 ประการ (วังสมบูรณ์ และรัฐศรี 2557 : 34) ดังนี้

4.1 สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยสมบูรณ์ที่จะต้องพยายาม กระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้รับบริการ จะต้องมีความมุ่งหมายของกรมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หาก ผู้ให้บริการสามารถทำเท่าที่รับรู้อะไรของความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถแสดงผลสำเร็จที่ตนเอง การบริการได้ตรงกับพอดี ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึที่ดีต่อยการบริการดังกล่าว การสร้างความพึงพอใจ ได้แก่ การเป็นผู้มีจิตสำนึกของการให้บริการ รวมทั้งการมีความรู้ ความสามารถ เจตคติ ตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของ การบริการที่ดี ก็ เป็นอีกปัจจัยที่มีผลต่อเสย การจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการให้สะอาด ระเบียบเรียบร้อย สะอาด สบาย สดงาม และมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการแก่ผู้มารับ บริการ รวมทั้งบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการ จะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศของการบริการที่สร้างความรู้สึก ที่ดีและความพึงพอใจของการบริการทุก ระดับ

4.2 สร้างความคาดหวังของผู้รับบริการให้เป็นจริง (Expectation) เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อที่ก็จะคาดหวังว่าจะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อเสนอ บริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรืออาจเกิดความประทับใจขึ้น ได้ หากการบริการนั้นเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เป็นที่กมลวิว่าผู้รับบริการมีจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพและแสดงออกด้วยกษัตริย์ไมตรีที่งดงาม ทั้งนี้สิ่งคาดหวังไว้ นั้นจะแตกต่างกัน ขึ้นแปรไปตามลักษณะของงานบริการ เช่น ความคาดหวังของคนที่รอใช้แพคเกจตรวจเช็คอาการป่วย ย่อมแตกต่างจากการคาดหวังของวัยรุ่นที่รีบรยเข้าแถวเพื่อซื้อตั๋วการแสดงละครเพราะคนใช้รู้สึก ไม่สบายใจจะคาดหวังให้ได้รับการที่รวดเร็ว และเอาใจใส่อย่างดีเป็นพิเศษ

4.3 เปรียบความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการ ย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการภายในเวลา และด้วยรูปแบบที่เป็นที่ ต้องการ ความต้องการของบุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อน และไม่อาจกำหนดตายตัวได้ เพราะความต้องการ ของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติ เมื่อรวมกันได้ ทั้งยังสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา สถานการณ์ที่เกี่วกัน หน่วยงานหรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคลากร รวมทั้งบุคลากรที่เกี่ยวข้องได้ต่าง ๆ ให้ความพร้อมอยู่เสมอตลอดเวลาในอันที่สนองบริการได้อย่างฉับพลันและทันใจ ก็จะช่วยให้ผู้รับบริการชอบใจ และรู้สึกประทับใจ

4.4 สร้างความมีคุณค่าของการบริการ (Value) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบผู้รับบริการด้วยภาษาพูดภาษาเขียนที่จะทำให้ชอบและภูมิใจกับบริการที่ได้รับ ย่อม แสดงถึงคุณค่าของการบริการที่มีคุณค่าสำหรับผู้รับบริการ คุณค่าของการบริการขึ้นอยู่กับสิ่งผู้รับบริการ ได้รับ และเกิดความรู้สึกประทับใจ เช่น ผู้รับบริการเข้าไปติดต่อราชการในหน่วยงานหนึ่ง เจ้าหน้าที่ได้ให้การต้อนรับด้วยความสุภาพ รับเรื่องมาแล้วรีบดำเนินการทันที ไม่ต้องรอนาน ผลการรับบริการ ถูกต้องเรียบร้อย และโปร่งใส ประกาศที่หน่วยงานนี้ได้จัดสถานที่ให้บริการอย่าง สะอาด สะอาด และมี บรรยากาศที่ดี ผู้รับบริการย่อมพึงพอใจ และอยากจะกลับมารับบริการอีก

4.5 ให้ความสนใจต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อทุกคน ทุกระดับอย่างยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกัน นับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุด ไม่ว่าจะป็นใครก็ตาม เราต้องการได้รับบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจ ต่อผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน การเคารพเอาใจเฉพาะคนย่อมทำให้ผู้อื่นรู้สึกถึงการปฏิบัติที่แตกต่างกันก็มีพอใจได้

4.6 สร้างความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงลักษณะของความ เป็นมิตรและบรรยากาศ ของ การบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความ รู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการที่ได้รับ คุณสมบัติของผู้ให้บริการและพฤติกรรมการบริการที่ดี จึงเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการด้วยไมตรีจิต ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพสง่างาม มีชีวิตชีวา ยิ้มแย้มแจ่มใส พยายามสุภาพอ่อนโยน รู้จัก คำนึงความถนัดการของผู้รับบริการ มีทักษะและจิตสำนึกของการให้บริการ

4.7 ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของ การบริการขึ้นอยู่กับ การบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจาก การบริการเป็นงานที่มีหลายรายละเอียดมากมาย การกำหนด "ปรัชญาการบริการ" (Service Theme) หรือแผนปฏิบัติการให้บริการ และการพัฒนามาตรฐานการบริการเพื่อให้บริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ ย่อมแสดงให้เห็น ประสิทธิภาพของการบริการ ซึ่งเริ่มต้นจากการวิเคราะห์วิจัยความต้องการการปฏิบัติงานของส่วน และความ ประทับใจของผู้รับบริการนำมากำหนดเป้าหมายของการบริการ รวมทั้งรูปแบบและ วัตถุประสงค์พื้นฐานของ การบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญกับ



บุคลากรที่ปฏิบัติงาน บริการลูกค้า จึงมีบทบาทรับผิดชอบงานบริการที่ตนเองถนัด และมีอำนาจในการตัดสินใจขณะ ปฏิบัติงาน การตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานบริการอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์ และ ความคาดหวังของผู้รับบริการ ตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน บริการให้สามารถปฏิบัติงานใน หน้าที่ได้มา ด้รตามคุณภาพของงานบริการเสมอ

5. ตัวอย่างคุณภาพการให้บริการของภาครัฐไทย การจัดบริการสาธารณะหรือบริการส่วนรวมที่หลากหลาย นับได้ว่า เป็นบทบาทหน้าที่ เบื้องต้นของรัฐหรือรัฐบาล โดยสามารถแล้ว การบริการสาธารณะอย่างประนีประนอมแก่สังคมและบุคคล ที่ทั่วไป การดำเนินงานของภาครัฐด้วยประเพณีของหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นต้องมีสิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญ ต่อเรื่องของประสิทธิภาพในเชิงการบริหารจัดการ และประสิทธิภาพเช่นกันนี้ย่อมเป็นองค์ประกอบ สำคัญในการกำหนดยุทธศาสตร์ของประสิทธิภาพของการจัดการภาครัฐที่มีต่อระบบ การบริหารงานภาครัฐและระบบเศรษฐกิจ ซึ่งการให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งที่จะต้อง สนับสนุนของการปฏิบัติงาน การให้บริการของหน่วยงานของรัฐที่มีความจำเป็นสูงแก่ผู้รับบริการของ หน่วยงานภาครัฐ ภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิด การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทย วัฒมาเป็นกระบวนการที่สนับสนุนในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลาย ปีที่ผ่านมา ความแนวคิดนี้ นอกจากแนวทางการปรับปรุงกระบวนการและยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีผลอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development) และมี การใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น ซึ่งการ จัดการภาครัฐแนวใหม่ก็มีมิติสำคัญประการหนึ่งคือ ความสำคัญต่อการให้บริการประชาชน (Public Service Orientation) ซึ่งมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการ ประชาชนที่เน้นลูกค้าผู้มารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเน้นทั้งปัจเจกชนและผู้ประกอบการที่ต้อ ด้คือองค์กรที่รับกับหน่วยงานภาครัฐ (จิราฉายี ทัดศิริช. 2554) คุณภาพการ ให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ จัดได้ว่าเป็นเรื่องหรือแนวคิดใหม่ที่หน่วยงาน ภาครัฐจะต้อง ดำเนินการตาม กรอบและบริบทของการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐของไทย และข้อกำหนด จากบทบัญญัติของกฎหมายหลายฉบับ อาทิ กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กฎหมายว่า ด้วยทางปรับปรุงส่วนราชการ และพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี เป็นต้น ประกอบกับการน าแนวคิดของการบริหารงานราชการแบบมุ่งผลลัพธ์ (Result- 27 based Management) ได้ทำให้หน่วยงานราชการต่าง ๆ มุ่งกำหนดเป้าประสงค์หลักเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Core Objective) ในการจัดบริการประชาชนทุกระดับเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพ การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ อันเป็นไปตามเจตนารมณ์ในการพัฒนาระบบราชการในเชิง การจัดระบบบริหารราชการแผ่นดินที่เน้นความ มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของ ประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามบทบัญญัติที่ระบุไว้ใน พระราชบัญญัติว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 จึงมีความสำคัญ

ของวิไลคุณภากรใบ การให้บริการ ยังสะท้อนออกมาจากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ.2546-2550 และ แผนการบริหารราชการแผ่นดินฉบับปัจจุบัน พ.ศ. 2548-2551 และ แนวคิดการพัฒนาคู่มือการให้ บริการประชาชนที่ดีขึ้น ที่นำเสนอและขับเคลื่อนโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนากระบวนราชการได้กำหนดเรื่อง คู่มือการให้บริการ เป็นมิติ หนึ่ง ใน 4 มิติของกรอบการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งส่วนราชการ จะต้องรายงานผลการปฏิบัติงานในรอบของการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report: SAR) และการรายงานผลการปฏิบัติงาน ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี (Annual Performance Agreement Report) โดยรายการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งส่วน ราชการจะต้องรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบของการประเมินตนเอง และการรายงานผลการปฏิบัติงาน ตามคำรับรองการปฏิบัติงานราชการประจำปี เป็นหลักเกณฑ์ที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบและส่วน ราชการได้ดำเนินการอย่างคอบังคับจนปัจจุบัน โดยที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้กำหนด กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานภายใน 4 มิติ ดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยขอขยายความมิติของการประเมินผล การปฏิบัติราชการดังต่อไปนี้ (พิททวาลัย จัตติศิริ, 2554) มิติที่ 1 ด้านประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ ส่วนราชการจะต้องแสดงให้เห็นว่าผลงานที่ปฏิบัติ บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการอย่างไร เพื่อให้ เกิดประโยชน์สูงสุด ประชาชนที่มารับบริการ มิติที่ 2 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ส่วน ราชการจะต้องแสดงความสนใจในการให้บริการ เช่น ลดค่าใช้จ่าย การลดอัตราค่าสิ่ง การลดระยะเวลาการให้บริการ และความคุ้มค่า ในการใช้เงิน เป็นต้น มิติที่ 3 ด้านคุณภาพการให้บริการ ส่วนราชการจะต้องแสดงให้เห็นการให้ความสำคัญต่อผู้รับ บริการ การให้บริการที่มีคุณภาพ สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการได้ มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร ส่วนราชการจะต้อง แสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อม กับกรณีฉุกเฉินและองค์กร เช่น ความคล่องตัวในการตัดสินใจ การลดอุปสรรคอุปสรรคไปส่งระมัดระวังการ การบน ระดมเอาศักยภาพคนมาใช้ในการปฏิบัติงาน การพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นต้น สำหรับแนวคิดการพัฒนาคู่มือการให้บริการ ประชาชนที่ดีขึ้น นับได้ว่าเป็นเรื่องหนึ่งที่ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้เร่งรัดผลักดันการดำเนินการในช่วงหลายปีที่ผ่านมา นอกเหนือจากการมุ่งพัฒนาระบบการบริหารจัดการ ภาครัฐตามกรอบแนวคิดที่ได้เสนอไปข้างต้นแล้ว สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบ ราชการ เสนอไว้ว่า การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุก รัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้ มี การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมากโดย ตลอด ซึ่งสิ่งนี้เองจากในสังคมประชาธิปไตย นั้นการตอบสนองของความต้องการของประชาชนเป็นหัวใจสำคัญอันดับแรกของรัฐจึงกระทำ ยิ่งในช่วง ปัจจุบันในกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้ เข้า สู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ ที่เกิดขึ้นในทศวรรษแรกของโลกล้วนมุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกันคือ การกีดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) ประกอบกับในปัจจุบันกับความสัมพันธ์ระหว่าง ภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมาก

ขึ้นรวมทั้งประชาชน มีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น เนื่องจาก เทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปไปร้องขอการประชาชนโดยสะดวกความต้องการของชนโม่ สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและสำนึกมา ระชากรปโตยี่สูงขึ้นทำให้ต้องการการบริการที่ดี มีความโปร่งใสและรับผิดชอบต่อการทำงานมากขึ้น รวมถึงการบริการที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับ เงินภาษีของประชาชน และการที่ภาครัฐเองก็ตระหนักถึงความสำคัญที่ได้รับความร่วมมือที่มาจากประชาชน แล้วลงไปภาคการ รัฐก็จะไม่เฉย ผลและจะกระทบถึงเสถียรภาพของรัฐบาลในระยะยาวที่ขาด และด้วยแรงกดดันดังกล่าวข้างต้นที่ภาครัฐต้องสนองตอบความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่ง ความ ต้องการและความคาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้อง ปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่มากนัก เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อน จึงไปกระทำในกรณีดำเนินการ ดังกล่าวของ ภาครัฐต้องให้รับ ความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ ในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ โดย จัตุวาลย์ พันธ์วิฑู (2554) ศึกษาเกี่ยวกับผลของผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนา ราชการการให้ลให้เป็นที่ไปตามหลักการและแนวความคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ภาครัฐ ในรอบ 4 ปี (พ.ศ.2546-2550) ที่ผ่านมา พบว่า ได้มีการส่งเสริมสนับสนุนและผลักดันให้ ส่วนราชการต่าง ๆ พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยกำหนดเจตจำนงการดำเนินการไว้ในแผน ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-2550) และพระราชบัญญัติการว่าด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-2550) สถาบันงานคณะกรรมการพัฒนา ราชการสามารถได้กำหนดเป้าหมายของการพัฒนา คุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีได้ ไว้ได้แก่ 1) ประชาชนร้อยละ 80 โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจใน คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานราชการ และ 2) จำนวนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อให้ บริการประชาชนลดลงได้มากกว่าร้อยละ 30 โดยเฉลี่ยภายในปี พ.ศ. 2550

#### 4 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

##### 4.1 ความหมายการปกครองส่วนท้องถิ่น

นักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้หลายท่าน ดังนัฎหือ นิรัฐ โด (2543) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินการ ารอย่าง โดยคำนึงการกันเองเพื่อข้แก้ ความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การมี เจ้าหน้าที่ที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในทาง การบริหาร และรัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม และปราศจากการควบคุมของรัฐ ไค วิฑูย์ พงษ์งาม ( 2550) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การบริหารงานในแต่ละท้องถิ่น มีผู้แทนที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้รับผิดชอบต่อการบริหารงานอย่างอิสระ รวมทั้งอำนาจในการบริหารการเงินและการ

คล้ายในกรอบที่กฎหมายบัญญัติ ขรพ.ว.ช. สิ.บ.พ.ว. (2551) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยงานปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้น และให้มีอำนาจการปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้มีความมุ่งหมายตามการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

#### 4.2 วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นมีดังนี้ ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539) กล่าวว่า

1: ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งจำเป็นได้ชัดเจนว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัด การบริการที่รัฐจะบริการให้กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีสภาปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ก็สามารถรับรายได้เงินงบประมาณของตนเองเพียงพอ ที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบาเช่นเป็นการแบ่งเบาหนี้ระดับการเงินทั่วบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2: เพื่อทดสอบคนปกครอง. ทางการเมืองระดับราชการในท้องถิ่นและค่าความจริง เนื่องจากประเทศไทยมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกันการรอรับการบริการจากรัฐบาลเพียงแห่งเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและราชการช่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่น เป็นผู้บริหารเท่านั้นจึงสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3: เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยงานปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงจำเป็นโดยให้อำนาจ หน่วยงานปกครองท้องถิ่นไว้เก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่น เพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมากและแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้ได้อย่างรอบคอบ

4: เพื่อให้หน่วยงานปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากองการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ ประชาชนจากการจัดการปกครองท้องถิ่น. มีโอกาสให้แก่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองไม่จำเป็นต้องเป็นการสมัครรับเลือกคือเพื่อให้ประชาชนมีข้อดีเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติซึ่งหมายถึง การปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในกลางเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้อย่างดี จนทำให้ได้กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล สนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เพื่อความประหยัดและเพื่อให้หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากองการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

### 4.3 องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 9 ประการ ดังนี้ ธีรวิทย์ โด (2543: กล่าวไว้ ดังนี้

1) สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครอง ที่ตั้งถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศนั้น จะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญมีผลบังคับให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจะดำเนินการอย่างแท้จริง

2) พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วย การปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติและศาสนา สำนักโบราณ ปกครองตนเองของประชาชนจึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่น ออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก และขนาดใหญ่สำหรับ ภูมิภาคหนึ่งที่มีการศึกษาขององค์การสหประชาชาติโดยองค์การอาหารและการเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาระหว่างประเทศและวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก(WHC) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Socia. Affair) ได้ให้ความเห็นว่าการหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาคือ ความประสิทธิภาพในการบริหาร รายได้และบุคลากร เป็นต้น

3) การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในภาคใดภาคหนึ่งขึ้นอยู่กับ นโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4) องค์การนิติบุคคล จัดตั้งโดยผลแห่งกฎหมาย และจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีพรรคแรงแท การปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5) การเลือกตั้งสมาชิกของสภาหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการที่เขามีส่วนร่วมทางการเมืองและการปกครองของประชาชน โดยเลือก ผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6) อิสระในการปกครองตนเอง สามารถได้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติวิธีกาภายในขอบเขตของ กฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ใต้อำนาจการบังคับบัญชาของหน่วยงานราชการ

7) งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้ อำนาจในสารจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8) การควบคุมดูแลจากรัฐ เป็นได้รับการจัดตั้งขึ้นและตั้งคณะผู้บริหารจาก รัฐเพื่อประโยชน์ และมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยส่วนรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่น ทั้งนี้มิได้หมายความว่า มีอิสระเต็มที่เด็ดขาดเหมือนเป็นอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมีฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

9) การปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจและอุดมการณ์ประชาธิปไตย ซึ่งมุ่งเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองและ กิจกรรมการปกครองตนเองในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้จากลักษณะสำคัญของ การปกครองท้องถิ่นที่เน้นการมี อำนาจอิสระในการปกครองตนเองมีการเลือกตั้ง เมืองคณาหรือสถาบันที่จำเป็นในการปกครองตนเอง และที่สำคัญก็คือ ประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างกว้างขวางสรุปได้ว่าการปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมียุทธศาสตร์ที่สำคัญ คือเป็นองค์กรที่มีกฎหมายรองรับ ผู้บริหารมาจากทางเลือกตั้ง มีอำนาจในการดูแลพิทักษ์รักษาของตนเอง มีงบประมาณของตนเองและมีสวนเป็นอิสระที่สามารถดำเนินการต่าง ๆ ของตนเองได้ภายใต้กฎหมายของรัฐบาลกลาง

## 5. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส

### 1. สภาพอากาศ

#### 1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้าน/ชุมชน/ตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ตั้งอยู่ที่บ้านจิบเข็ก เลขที่ 239 หมู่ที่ ๔ ตำบลหนองน้ำใส อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ห่างจากอำเภอย้ายบ้านนคร ประมาณ 20 กิโลเมตร ตำบลหนองน้ำใสแต่เดิมมีหมู่บ้านอยู่ในเขตตำบล 17 หมู่บ้าน สมัยนั้น นายบุญถาวรธิ่ง เป็นนายทะเบียนตำบล การเมืองเกิด แฉ่งฉาย แฉ่งการย้ายเข้า การย้ายออก เป็บไป ตามลำบาก เพราะพื้นที่ของตำบลหนองน้ำใสกว้างขวางมาก ทำให้การเดินทางไปมาไม่สะดวก อดีย ไปถึงมาขยเด็จ อินทร์สว่าง เป็นนายอำเภอวัฒนานคร และมีนายบุญมา ถาวรธิ่ง เป็นกำนันตำบล หนองน้ำใส ตำบลหนองน้ำใส ได้ทำการขออนุญาตออกจากตำบลหนองน้ำใสเมื่อปี พ.ศ. 2529 ทำให้ ตำบลหนองน้ำใสมีจำนวนหมู่บ้าน 9 หมู่บ้าน การที่ได้ใช้คำว่าตำบลหนองน้ำใสนั้นเนื่องจากบรรพบุรุษ ได้เข้าทำการตั้งหมู่บ้านนี้กับหนองน้ำ และในหนองน้ำนี้มีน้ำใสสะอาดมาก จึงได้ตั้งชื่อบ้านว่า หนองน้ำใสมาจนถึงปัจจุบัน ตำบลหนองน้ำใสมีนายสมภพ ฤกษ์ศักดิ์มนตรี เป็นกำนันคนแรก และได้ เภรเกษมธำรงชาธารในปี พ.ศ. 2537 ในปีต่อมา นายธรา ฤกษ์ศักดิ์มนตรี ก็ได้รับการเลือกตั้งเป็น กำนันคนที่สอง และในปีปัจจุบันเมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2547 ได้มีการเลือกตั้งกำนันอีกครั้งผู้ที่ได้รับ การเลือกตั้งเป็นกำนันคนปัจจุบันชื่อ นายสม ทองจีน และได้มีการจัดตั้งขึ้นมาเป็นองค์การบริหารส่วน ตำบลในวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540 เป็นต้นมา

เนื้อที่ของตำบลหนองน้ำใส มีเนื้อที่ทั้งสิ้น ๖1,250 ไร่ หรือ 82 ตารางกิโลเมตร

#### อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลหนองหมากฝ้าย ตำบลช่องกุ่ม อำเภอวัฒนานคร

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลหนองแวง อำเภอวัฒนานคร ตำบลอินทร์ อำเภอวังน้ำเย็น

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลช่องกุ่ม อำเภอวัฒนานคร

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลหนองตะเียนบอน ตำบลโนนจานกิ่ง

ภูมิประเทศ ลักษณะภูมิประเทศในเขตตำบลหนองน้ำใสมีลักษณะพื้นที่ราบลุ่มและที่ดอน

จำนวนหมู่บ้าน แบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น 10 หมู่บ้าน ดังนี้

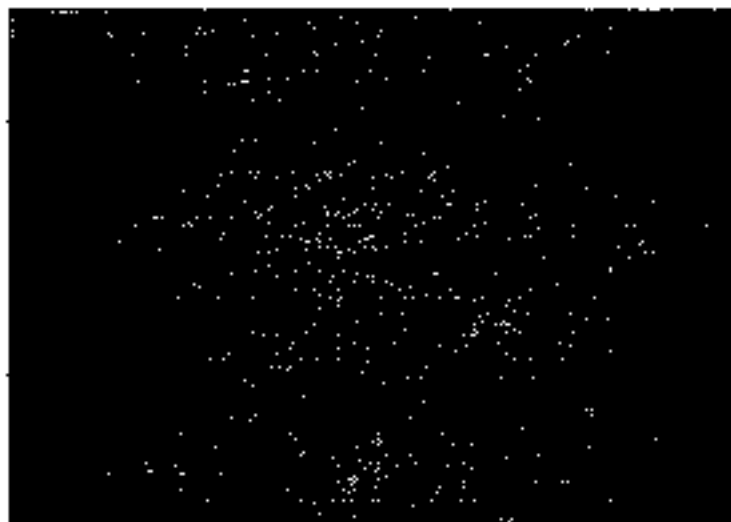
ตารางที่ 2-1 ชื่อหมู่บ้าน ที่ 9-สูง วนวิไลวิท ำดับ ผู้ใหญ่บ้าน ตำบลหนองน้ำใส

ชื่อหมู่บ้าน	หมู่ที่	ชื่อ - สกุล กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน	ตำแหน่ง	เบอร์โทรศัพท์
บ้านหนองเจ็ด	1	นายยุทธนา ภาวราลี	ผู้ใหญ่บ้าน	062-4200530
บ้านหนองน้ำใส	2	นายวิรัช สน.ก่อกุล	ผู้ใหญ่บ้าน	084-7822741
บ้านหนองน้ำใส	3	นายภาค ทองรงค์	ผู้ใหญ่บ้าน	080-0922881
บ้านชัยเมือง	4	นายจันทร์วิทย์ หาญสมศรี	ผู้ใหญ่บ้าน	061-5724239
บ้านชัยมงคล	5	นายราศร พลกิจ	กำนันตำบลหนองน้ำใส	096-3965951
บ้านเนินสะอาด	6	นายสาธิต คำน้อย	ผู้ใหญ่บ้าน	064-4589924
บ้านชัยบุรี	7	นายสุทัศน์ ทองชม	ผู้ใหญ่บ้าน	081 7234557
บ้านทางโค้ง	8	นายแก้วนิมิต ทององศ์	ผู้ใหญ่บ้าน	098-1749423
บ้านท่าพระจันทร์	9	นายสาทรคง ทองประเสริฐ	ผู้ใหญ่บ้าน	063-8612861
บ้านเนินเหล่า	10	นายอินทรี พรหมทอง	ผู้ใหญ่บ้าน	086-1111972

ที่มา: ข้อมูลจากแผนผังแผนที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส (พ.ศ. 2566 - 2570)

เพิ่มเติมครั้งที่ 2 พ.ศ.2567

แผนที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว



ภาพที่ 2-1 แผนที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส

ที่มา: องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส, 2567

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ ลักษณะภูมิประเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส มีสภาพพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นร่องสวน เช่น มีสวน มันสำปะหลัง, ต้นยูคาลิปตัส, อ้อย เป็นต้น

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ ลักษณะภูมิอากาศเป็นแบบเขตร้อนชื้น มี 3 ฤดู คือ ฤดูร้อน ฤดูฝน ฤดูหนาว ดังนี้ ฤดูร้อน ระหว่างเดือนมีนาคม - เดือนพฤษภาคม อุณหภูมิเฉลี่ยระหว่าง 28-40 องศาเซลเซียส ฤดูฝนระหว่างเดือนมิถุนายน - เดือนตุลาคม อุณหภูมิเฉลี่ยระหว่าง 25-37 องศาเซลเซียส และฤดูหนาวระหว่างเดือนพฤศจิกายน - เดือนมกราคม อุณหภูมิเฉลี่ยระหว่าง 17-24 องศาเซลเซียส อุณหภูมิเฉลี่ยตลอดปี 29 องศาเซลเซียส

1.4 ลักษณะของดิน ลักษณะพื้นดินในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส โดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทรายประมาณ 75% ดินลูกรังประมาณ 15% ลักษณะดินในพื้นที่เป็นดินเหนียวประมาณ 10%

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ มีแหล่งน้ำที่ใช้สำหรับ อุปโภค-บริโภค จำนวน 7 แห่ง แหล่งน้ำทั้ง 7 แห่งเคยมีแหล่งน้ำที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติและสภาพ ได้ดำเนินการปรับปรุงก่อสร้างขึ้นใหม่ เพื่อให้เพียงพอต่อการอุปโภคและบริโภคของประชาชน ดังนี้

ลำห้วย	1	แห่ง	สระน้ำ	9	แห่ง
หนองน้ำ	-	แห่ง	บ่อน้ำตื้น	40	แห่ง
ลำคลอง	10	แห่ง	บ่อน้ำบาดาล	15	แห่ง
บึง	-	แห่ง	อ่างเก็บน้ำ	1	แห่ง
แม่บ่	-	แห่ง	ฝาย	4	แห่ง
อื่น ๆ (รวม)	-	แห่ง	เหมือง	-	แห่ง

1.6 ลักษณะของไม้และป่าไม้ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส มีป่าไม้ยืนต้นที่ปกคลุมเองตามธรรมชาติในพื้นที่สาธารณะประโยชน์ และต้นไม้ที่ประชาชนปลูกไว้เพื่อการเกษตร เช่น ต้นยูคาญี่ปุ่น เป็นต้น

## 2. ตำแหน่ง/การปกครองสารภาพที่

ตารางที่ 2-2 รายชื่อคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส

ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	เบอร์โทรศัพท์
นายเทียม ทององค์	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส	089-0959517
นายสุรพล ทองชื่น	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส	087-9213644
นางเทียม เถลียวกิจ	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส	090-9565686
นายสมคิด สายทอง	เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส	-
นายสุนสูง ทองชื่น	ที่ปรึกษานายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส	080-1930952
นายสมเศียร หุมประจักษ์	ที่ปรึกษานายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส	093-6432282

ที่มา: ข้อมูลจากแผนพัฒนาท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส (พ.ศ. 2566 - 2570)

เพิ่มเติมครั้งที่ 2 พ.ศ.2567



ตารางที่ 2-3 ข้อมูลสมาชิก อบต. สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	เบอร์โทรศัพท์
นายประ ทองชื่น	ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส	087-1423317
นางสาวสุภาณี เรืองสาธุ	รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส	081-2397865
นางครองแก้ว เข็ชรสมบัติ	เลขาธิการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส	082-2078379
นายวีระ ภาณีองวิทย์	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส หมู่ที่ 1	093-6252864
นายคำใส เกษมเจริญ	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส หมู่ที่ 3	083-8273785
นายเทียม สมัยกุล	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส หมู่ที่ 4	086-1262831
นายวิเศษ ไชยไพฑูริ	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส หมู่ที่ 5	080-1715011
นายวิเชียร ภาววิวัฒน์	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส หมู่ที่ 6	085-6975161
นางสาวสุวิพร กิ่งนิคม	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส หมู่ที่ 7	090-5023257
นายสังสม กลิ่นนวล	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส หมู่ที่ 9	092-6434245

ที่มา: ข้อมูลจากแผนพัฒนาท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส (พ.ศ. 2566 - 2570) สืบค้นเมื่อวันที่ 2 พ.ศ. 2567

### 3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใสประชากรทั้งสิ้น 6,984 คน แยกเป็นเพศชาย 3,544 คน เพศหญิง 3,440 คน จำนวนครัวเรือน 2,133 ครัวเรือน ตารางที่ 2-4 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร จำนวนประชากร พ.ศ.2567

ชื่อหมู่บ้าน	หมู่ที่	จำนวนประชากรแยกตามเพศ		จำนวนประชากรรวม(คน)	จำนวนครัวเรือน(หลังคาเรือน)
		เพศชาย(คน)	เพศหญิง(คน)		
บ้านหนองเรือ	1	402	364	766	211
บ้านหนองน้ำใส	2	272	261	533	179
บ้านหนองน้ำใส	3	284	276	560	155
บ้านท่าเม็ก	4	604	541	1,145	398
บ้านชัยนาทแก้ว	5	379	371	750	256
บ้านเนินสะอาด	6	220	209	429	110
บ้านต้นน้ำพุ	7	510	539	1,049	316
บ้านรางไต้	8	271	279	550	158
บ้านเขาพระจันทร์	9	249	244	493	156
บ้านเนินเหล็ก	10	353	353	706	194
รวม 10 หมู่บ้าน		3,544	3,440	6,984	2,133

ที่มา: ข้อมูลจาก แผนพัฒนาท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส (พ.ศ. 2566 – 2570) เพิ่มเติมครั้งที่ 2 พ.ศ.2567

#### 4. สภาพทางสังคม

##### 4.1 การศึกษา

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรอายุ 15 – 50 ปีเต็ม ร้อยละ 99 อ่านเขียนภาษาไทย และคิดเลขอย่างง่ายได้ เด็กอายุระหว่าง 5 – 14 ปี ได้รับการศึกษาระดับชั้น 9 ปี 100 เปอร์เซ็นต์ ร้อยละ 95 มีงานทำ การศึกษาอยู่ในระดับเกณฑ์ที่ดี แต่ยังมีปัญหาคือไม่สามารถที่จะแข่งขันกับเมืองใหญ่ได้ ทั้งนี้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ได้จัดบริการรับใช้เด็กเล็กของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก รวมถึงการให้บริการอาหารเสริมนม อาหารกลางวัน ในกับทางโรงเรียนในเขตพื้นที่ และร่วมกับจัดกิจกรรมต่าง ๆ

รายชื่อสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพะเยา เขต 2 จำนวน 4 แห่ง มีดังนี้ (ข้อมูล ณ วันที่ 7 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2566)

##### ตารางที่ 2-5 ชื่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2565

ลำดับ ที่	สถานศึกษา	จำนวน ครู	จำนวนนักเรียน			ผู้อำนวยการ
			ชาย	หญิง	รวม	
1.	โรงเรียนบ้านชัยมงคลแก้ว	13	81	97	178	นายนิยมพร ประดับภรณ์
2.	โรงเรียนบ้านหนองน้ำใส	11	61	65	127	นางสุภาวรี สวัสดิ์อ่อน
3.	โรงเรียนบ้านหนองเรือ	16	67	68	135	นางสาวดาราดรงค์ สิริธิตาสตรี
4.	โรงเรียนบ้านโพนระยาศ	10	51	52	103	นายอนันต์ ปิ่นกลาง
รวม		50	260	283	543	

ที่มา: ข้อมูลจากแผนพัฒนาท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส (พ.ศ. 2566 – 2570) เพิ่มเติมครั้งที่ 2 พ.ศ.2567

รายชื่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส จำนวน 2 แห่ง ดังนี้ (ข้อมูล ณ วันที่ 9 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2566)

##### ตารางที่ 2-6 ชื่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส

ลำดับ ที่	สถานศึกษา	จำนวน ครู	จำนวนนักเรียน			รักษาการ หัวหน้าศูนย์
			ชาย	หญิง	รวม	
1.	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองแก้ว	3	25	13	38	นายณัฐวี หล้าพรหม
2.	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหนองเรือ	3	18	22	40	นายณัฐวี หล้าพรหม
รวม		6	43	35	78	

ที่มา: ข้อมูลจากแบบพิมพ์บันทึกต้นตอคณะกรรมการบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส (พ.ศ. 2566 - 2570) เพิ่มเติมครั้งที่ 2 พ.ศ.2567

4.2 สาธารณสุข รายชื่อสถานบริการสาธารณสุข จำนวน 2 แห่ง ดังนี้

- 4.2.1 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านจันทน์แก้ว มีเจ้าหน้าที่ จำนวน 7 คน
- 4.2.2 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองน้ำใส มีเจ้าหน้าที่ จำนวน 5 คน
- 4.2.3 อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) ประจำหมู่บ้าน มีจำนวน :28 คน

4.3 ชาญฎาการวม

ตำบลหนองน้ำใสไม่มีชาญฎาการวมรูปแบบอื่น มีแต่เหตุการณ์สืบไปโดยพรรคสืบไปประชาชน และอุบัติเหตุทางถนน การแก้ปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส คือเสนอโครงการต่าง ๆ บรรจุในแผนพัฒนาท้องถิ่น เพื่อจัดทำเป็นข้อบัญญัติ เช่น โครงการติดตั้งกล้องวงจรปิดในจุดที่เกิดที่สาธารณะและติดตั้งสัญญาณไฟกระพริบทางร่วมทางแยก รวมถึงการเข้าร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในกรณีฉุกเฉิน จุดสกัด จุดบริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน และปัญหาขยะและเสาวิทยาของหมู่บ้านโดยแยกในสถานที่จัดงานดนตรี งานมหรสห การแก้ไขปัญหาคือการแจ้งเตือนให้ผู้ปกครองดูแลบุตรหลานของตน ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงผลกระทบ ผลเสียหาย และโทษที่ได้รับจากการเกิดเหตุทะเลาะวิวาท การขอความร่วมมือไปยังผู้นำ การลดกำลังจาก ตำรวจ ผู้นำ ค่ายพร เภษการทั้งหมดไม่ให้เกิดความรุนแรง มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีรายละเอียดดังนี้

- 4.3.1 กองวิศารวจภูธรพนดงพ. พ.ศ. จำนวน 1 แห่ง
- 4.3.2 ศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จำนวน 1 ศูนย์
- 4.3.3 หน่วยกู้ชีพ - กู้ภัย อบต.หนองน้ำใส จำนวน 1 หน่วย
- 4.3.4 อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จำนวน 100 คน

4.4 ยานเสษคดี

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส มีทั้งหมด 10 หมู่บ้าน ปัญหาเสษคดีในเขตตำบลหนองน้ำใส ขี้นุสรจากสถานีตำรวจภูธรหนองหมากค้ายพบว่า มีผู้ที่ติดยาเสษคดีแต่เมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นถือว่าน้อย และยังไม่พบผู้ค้า เสษคดีเนื่องจากไม่ได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำชุมชน ประชาชน และหน่วยงานของรัฐ ที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ วิธีการแก้ไขปัญหาคือสามารถทำตามอำนาจหน้าที่ เช่น การรณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ หากนอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ ก็จะประสานหรือแจ้งข้อมูลให้ทางเจ้าเภอหรือตำรวจแล้วแต่กรณี

4.5 การสังคมนาเคราะห

งานสังคมนาเคราะหองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส มีหน้าที่ความรับผิดชอบต่องานต่าง ๆ ดังนี้

- 4.5.1 ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส

- 4.5.2 วัตถุประสงค์และโครงสร้างโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
- 4.5.3 ประสานการกำกับดูแลผู้พิการ
- 4.5.4 ดำเนินการโครงการฝึกอบรมทักษะอาชีพให้กับประชาชนทั่วไป
- 4.5.5 ดำเนินโครงการส่งเสริมสุขภาพเด็กและสตรี ผู้ยากไร้ที่ดงนาแดง จ.บข.
- 4.5.5 ดำเนินโครงการสร้างและซ่อมที่อยู่อาศัยให้กับผู้ยากไร้ รายได้มีน้อย

#### ผู้ขอโอกาสไว้ใช้สิ่ง

- 4.5.7 ประสานการให้ความช่วยเหลือของจังหวัด อำเภอ หน่วยงาน ฯ ให้การสนับสนุน

#### 5. ระบบบริการพื้นฐาน

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

ในเขตตำบลหนองน้ำใหม่เส้นทางการคมนาคม ที่เป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ร้อยละ 70 เป็นภาคีคือ ต้องการให้กรมชลประทานพื้นที่ทั้งหมด 100 เปอร์เซ็นต์ โดยผู้บริหารมีนโยบายที่จะดำเนินการขุดสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็กทุกสาย ปัญหาคือ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใหม่ ยังไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่สาธารณะ จะดำเนินการได้ก็ต่อเมื่อได้งบประมาณที่สาธารณะ ประกอบกับมีงบประมาณที่ไม่เพียงพอ ปัจจุบันตำบลหนองน้ำใหม่เส้นทางการคมนาคม ดังนี้

##### เส้นทางการคมนาคม การจราจร

##### ทางหลวงแผ่นดิน

สก 9533 (ถนนวิเศษนคร - แคว้นค)

ระยะทาง 6 กิโลเมตร

ถนนในความรับผิดชอบของกรมทางหลวง จำนวน 2 สาย

ถนนคอนกรีต

จำนวน - สาย ระยะทาง - กม.

ถนนลาดยาง

จำนวน 2 สาย ระยะทาง 22.5 กม.

ถนนลูกรัง

จำนวน - สาย ระยะทาง - กม.

ถนนในความรับผิดชอบของกรมโยธาธิการและผังเมือง จำนวน - สาย

ถนนคอนกรีต

จำนวน - สาย ระยะทาง - กม.

ถนนลาดยาง

จำนวน - สาย ระยะทาง - กม.

ถนนลูกรัง

จำนวน - สาย ระยะทาง - กม.

ถนนในความรับผิดชอบของ กรม.ศ.กลาง จำนวน - สาย

ถนนคอนกรีต

จำนวน - สาย ระยะทาง - กม.

ถนนลาดยาง

จำนวน - สาย ระยะทาง - กม.

ถนนลูกรัง

จำนวน - สาย ระยะทาง - กม.

ทางหลวงท้องถิ่น จำนวน 5 สาย

สก.ด.58005 หมู่ที่ 1 (ถนนบ้านชัยน้ำป่าน หมู่ที่ 4 ตำบลช่องกุ่ม) ระยะทาง 3.4 กิโลเมตร

สก.ด.58004 หมู่ที่ 5 (ถนนบ้านชัยนาคแก้ว - บ้านตงหมพันทราย) ระยะทาง 4 กิโลเมตร

สก.อ.58003 หมู่ที่ 2 - 0 (ถนนบ้านหนองน้ำใส - ทิวพระปรอง) ระยะทาง 5 กิโลเมตร

สก.อ.58007 หมู่ที่ 1 - 9 (ถนนบ้านหนองเรือ - บ้านท่าพระจันทร์) ระยะทาง 5 กิโลเมตร

สก.อ.58001 หมู่ที่ 9 (ถนนบ้านท่าพระจันทร์ - บ้านสี) ระยะทาง 4 กิโลเมตร

ถนนของท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส จำนวน 10 หมู่บ้าน

ตารางที่ 2-7 ข้อมูลถนนของท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ถนนลาดยาง	ถนนคอนกรีต	ถนนลูกรัง
1	บ้านหนองเรือ	2	7	7
2	บ้านหนองน้ำใส	0	1	2
3	บ้านหนองน้ำใส	1	6	2
4	บ้านซันมัต	1	6	2
5	บ้านสักบานแก้ว	1	6	1
6	บ้านเนินสะอาด	1	4	7
7	บ้านสักน้ำเย็น	4	7	9
8	บ้านแพงไฉ่	0	8	2
9	บ้านท่าพระจันทร์	0	7	3
10	บ้านเนินเขาลำ	0	6	2

ที่มา: ข้อมูลจากแผนพัฒนาท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส (พ.ศ. 2566 – 2570) เก็บเดือนกรกฎาคม 2 พ.ศ. 2557

## 5.2 การไฟฟ้า

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส มีไฟฟ้าเข้าถึงหมู่บ้านทั้ง 10 หมู่บ้าน โดยมีประชากรใช้ไฟฟ้าคิดเป็นร้อยละ 100 จนปัญหาคือไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมด เนื่องจากพื้นที่ที่มีความต้องการให้ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างนั้นเป็นพื้นที่ส่วนบุคคล องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ซึ่งไม่สามารถดำเนินการได้ เช่นเดียวกับคณะกรรมการแก้ปัญหาคือ ประชาชนความรวมมือกันในหลายๆ ฝ่าย เพื่อชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ และวิธีการที่จะดำเนินการแก้ไขอย่างไร ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ก็จัดตั้งงบประมาณเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว และได้มีการชี้แจงให้ประชาชนได้รับทราบถึงเหตุผล เพื่อยังจะได้ช่วยกันแก้ปัญหาให้ดียิ่งขึ้น ปัจจุบันในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใสมีไฟฟ้าใช้ ดังนี้

5.2.1 จำนวนครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้า 2,133 หลังคาเรือน

5.2.2 ไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 550 จุด ครอบคลุมถนนทุกสายในเขตตำบลหนองน้ำใส

## 5.3 การประปา

เขตตำบลหนองน้ำใส มีน้ำประปาใช้ทุกหลังคาเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ มีปัญหาตลอดทั้งปี ปัญหาที่พบคือ การร้องเรียนเรื่องน้ำประปาพุ่งบ่อยครั้ง สาเหตุเนื่องจากบ่อกักน้ำประปา

เกิดภาวะขาดแคลนของน้ำ ซึ่งรวมไปถึงปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ยังไม่สามารถที่จะผลิตเป็นน้ำประปาสำหรับครัวเรือนได้ ปัจจุบันระดับแหล่งของน้ำใสยังไม่มีปัญหาการขาดแคลนน้ำดิบสำหรับผลิตประปาให้ชุมชนได้จะมีแต่ปัญหาที่ระดับระบบอาคารที่มีปัญหาคือส่งเจ้าหน้าที่ลงไปสำรวจและดำเนินการแก้ไขปัญหานี้

#### 5.4 โทรศัพท์

ปัจจุบันในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ไม่มีโทรศัพท์สาธารณะ เนื่องจากประชาชนได้นิยมใช้โทรศัพท์ส่วนบุคคลแทน ซึ่งสามารถติดต่อสื่อสารได้รวดเร็ว และสามารถใช้บริการอินเตอร์เน็ตได้ เช่น โทรศัพท์มือถือ สำหรับสถานที่ราชการ ยังคงใช้ระบบโทรศัพท์พื้นฐานในการติดต่อสื่อสารใ้้อยู่

#### 5.5 ระบบโลจิสติกส์ (Logistics) หรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

5.5.1 ไปรษณีย์ จำนวน 1 แห่ง ให้บริการ เวลา 08.00 - 16.00 น. ในวันจันทร์ - เสาร์ (วันเสาร์ครึ่งวัน) หมู่บ้านอ-ศิโย

5.5.2 มีเสียงตามสาย มีหอกระจายข่าวประจำหมู่บ้านมีครบทั้ง 10 หมู่บ้าน

5.5.3 มีบริการใช้ใช้อินเตอร์เน็ตฟรี ที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส มีวัสดุ ครุภัณฑ์ในการปฏิบัติหน้าที่แต่ก็มีบางรายการที่ต้องขาดแคลน เนื่องจากมีงบประมาณไม่เพียงพอ วัสดุ ครุภัณฑ์ต่าง ๆ นั้นมีไว้สำหรับบริการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใสในการดำเนินการกิจบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่แต่หากประชาชนเดือดร้อน หรือหน่วยงานอื่นเดือดร้อน ก็สามารถขอใช้ได้

### 6. ระบบเศรษฐกิจ

#### 6.1 การเกษตร

ประชาชนในตำบลหนองน้ำใส ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก ส่วนใหญ่จะทำไร่มีน สำหรับเลี้ยง, ทำไร่ข้าว, สวนกุหลาบสี, สวนปาล์ม ทำตามฤดูกาลและทำผลไม้บ้างเป็นส่วนน้อย และทำการเลี้ยงสัตว์ เช่น ไก่, ไข่, ไข่, ไข่, ไข่ นอกจากนี้ยังมีอาชีพการค้าและอาชีพรับราชการศึกษาบางส่วน สามารถแบ่งได้ ดังนี้

6.1.1 อาชีพเกษตรกรรม ประมาณร้อยละ 70 % ได้แก่ มีนสำหรับเลี้ยง, ทำไร่ข้าว, สวนกุหลาบสี, สวนปาล์ม ฯลฯ

6.1.2 อาชีพค้าขาย ประมาณร้อยละ 10 % ได้แก่ ขายของชำ, ขายของตามตลาดนัด, ขายน้ำดื่ม, เครื่องดื่ม, ขายอาหารตามสั่ง

6.1.3 อาชีพรับจ้าง ประมาณร้อยละ 5 % ได้แก่ รับจ้างทำงาน, โรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดข้างเคียง และรับจ้างทั่วไป

6.1.4 อาชีพธุรกิจการบริการ ประมาณร้อยละ 5 % ได้แก่ ซ่อมรถยนต์, บริการตัดผม, บ้านเช่า, แลงริลอร์ท

6.1.5 อาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ประมาณร้อยละ 10%

## 6.2 การบำรุงรักษา

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ไม่มีการประมง

## 6.3 การปลูกสัตว์

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส เป็นมีกษณะเลี้ยงไก่จิวเจียงเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่ เป็ด ไก่ สุกร ทรายไก่ จำนวนสัตว์รวมทั้งที่โดยประมาณ ดังนี้

6.3.1 ไก่ (จิว)	จำนวน	463 ตัว
6.3.2 ทรายมือ (ควาย)	จำนวน	121 ตัว
6.3.3 สุกร (หมู)	จำนวน	76 ตัว
6.3.4 เป็ด	จำนวน	540 ตัว
6.3.5 ไก่	จำนวน	300 ตัว
6.3.6 อื่น ๆ	จำนวน	2,550 ตัว

## 6.4 การบริการ

6.4.1 โรงแรม	จำนวน	แห่ง
6.4.2 ร้านอาหาร	จำนวน	20 แห่ง
6.4.3 โรงภาพยนตร์	จำนวน	- แห่ง
6.4.4 สถานี่ขายส่ง	จำนวน	- แห่ง
6.4.5 ร้านเกมส์	จำนวน	- แห่ง
6.4.6 โรงผลิตน้ำดื่ม	จำนวน	1 แห่ง

## 6.5 การท่องเที่ยว

ในเขตตำบลหนองน้ำใส ไม่มีแหล่งท่องเที่ยว แต่ได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในชุมชน เช่น การจัดงานประเพณีต่าง ๆ การจัดสร้างสวนสาธารณะสำหรับใช้พักผ่อนหย่อนใจ

## 6.6 ยุทธศาสตร์

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส มีการอุตสาหกรรม ดังนี้

6.6.1 บริษัท เสี่ยงบูรพา จำกัด (โรงงานแ่ง)	จำนวน	1 แห่ง
6.6.2 อีโคโนฟาร์ม (ฟาร์มไก่)	จำนวน	1 แห่ง
6.6.3 บริษัทบีบีเอส สาขาพัฒนานคร (โรงไม้สัก)	จำนวน	1 แห่ง
6.6.4 บริษัทวิวัฒนาการ หรือเทอร์รี่ จำกัด (โรงหมู)	จำนวน	1 แห่ง
6.6.5 บริษัทบูรพา วิดีโอ จำกัด (โรงสีหนองน้ำใส)	จำนวน	1 แห่ง
6.6.6 โรงสีข้าวนาทะเล็ก	จำนวน	6 แห่ง

## 6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

### 6.7.1 การพาณิชย์

ธนาคาร	จำนวน	- แห่ง
บริษัท	จำนวน	4 แห่ง
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	จำนวน	แห่ง

บ้านลำต่าง ๆ	จำนวน	50 แห่ง
ซูเปอร์มาร์เก็ต	จำนวน	- แห่ง
สถานีบริการน้ำมัน	จำนวน	6 แห่ง
ศูนย์การค้า/ห้างสรรพสินค้า	จำนวน	- แห่ง
ตลาดสด	จำนวน	3 แห่ง
โรงน้ำแข็ง	จำนวน	1 แห่ง

#### 6.7.2 กลุ่มอาชีพ

กลุ่มอาชีพ	จำนวน	4 กลุ่ม
กลุ่มผลิตปุ๋ย		
กลุ่มผ้าไหม		
กลุ่มผลิตกระดาษม้วน		
กลุ่มผลิตก้อนอิฐเผา		

#### 6.8 แรงงาน

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรที่มีอายุ 15 - 60 ปี อยู่ในกำลังแรงงาน ร้อยละ 95 เมื่อเทียบกับอัตราส่วนกับจังหวัด ร้อยละ 73.99 ซึ่งสูงกว่ามาก แต่ค่าแรงขั้นต่ำที่ต่ำกว่าระดับจังหวัด โดยเฉพาะแรงงานด้านการเกษตร ประชากรอายุระหว่าง 25 - 50 ปี บางส่วนไปรับจ้างทำงานภาคใต้ที่ ครัวหลังแรงงานที่ไปทำงานต่างประเทศ ปัญหาที่พบคือประชากรต้องไปทำงานนอกพื้นที่ในเมืองที่มีโรงงานอุตสาหกรรม บริษัท ห้างร้านใหญ่ๆ เพราะในพื้นที่ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมที่มีการจ้างแรงงานระยะ หันไปส่วนมากเป็นที่อยู่อาศัย ปัญหาจึงยังไม่สามารถแก้ไขได้

#### 7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

##### 7.1 การนับถือศาสนา

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส นับถือศาสนาพุทธร้อยละ 98.36 และศาสนาคริสต์ ร้อยละ 2% ส่วนใหญ่มีนับถือศาสนาพุทธ

7.1.1 วัด จำนวน 6 แห่ง ได้แก่ วัดรัตนสุวรรณาราม (วัดชัยนาคแก้ว) ในหมู่ที่ 5 วัดชัยนาคแก้ว ในหมู่ที่ 4 วัดหนองน้ำใส ในหมู่ที่ 2 วัดหนองเรือ ในหมู่ที่ 3 วัดเวินละฮาด ในหมู่ที่ 6 และวัดท่าพระจันทร์ ในหมู่ที่ 9

7.1.2 สำนักสงฆ์ จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ สำนักสงฆ์ชัยอังกา ในหมู่ที่ 4 สำนักสงฆ์วัดป่าหนองน้ำใส ในหมู่ที่ 5 และสำนักสงฆ์ประชาสามัคคีบ้านเนินหล้า ในหมู่ที่ 10

##### 7.2 ประเพณีและงานประจำปี

ประเพณีวันขึ้นปีใหม่	ประมาณเดือน	มกราคม
ประเพณีทำบุญสารทเดือน	ประมาณเดือน	เมษายน
ประเพณีวันสงกรานต์	ประมาณเดือน	เมษายน
ประเพณีรดน้ำดำหัวผู้สูงอายุ	ประมาณเดือน	เมษายน



ประเพณีโลกนภรรยา	ประมาณเดือน พฤษภาคม
ประเพณีวันเจ้าพระยา	ประมาณเดือน กรกฎาคม
ประเพณีวันออกพรรษา	ประมาณเดือน ตุลาคม

### 7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตตำบลหนองน้ำใส ได้มีการอนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น อาทิเช่น วิธีการทำเครื่องจักสานใช้สำหรับใบครัวเรือน ภาษาถิ่น ส่วนเวลา ร้อยละ ๑๐-3๐ ของภาษาถิ่น

### 7.4 OTOP สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ประชาชนในตำบลหนองน้ำใสกลุ่มผลิตภัณฑ์ของมีด ไร่จำพวก หรือเป็นของฝากในเทศกาลต่าง ๆ

#### ก. ผลิตภัณฑ์ธรรมชาติ

##### 8.1 น้ำ

ที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นน้ำที่ได้จากน้ำฝน และน้ำตกลจากแม่น้ำชี (อยู่นอกเขต) ซึ่งจะต้องนำมาผ่านกระบวนการของระบบประปา สำหรับน้ำใต้ดินมีปริมาณน้อย ไม่สามารถนำจ้ำวมาใช้ให้พอใช้บริโภค และจากแหล่งเดิม ไม่สามารถใช้ดื่มและอุปโภคได้

##### 8.2 ปลาใต้

ในเขตตำบลหนองน้ำใสส่วนมากเก็บปลาใต้ในบึงน้ำใสใต้

##### 8.3 ภูเขา

ในเขตตำบลหนองน้ำใส ไม่มีภูเขา

#### 8.4 ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ใบพื้นที่คลองคำ สหกรณ์น้ำใสส่วนมากเก็บพื้นที่สำหรับเพาะปลูก ซึ่งสำคัญ ไร่ข้าว สถานประกอบการ หามลำดัก และในพื้นที่เชิงเขาก่อนที่จะเก็บพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติใบพื้นที่ ก็ได้แก่ ดิน น้ำ ดับไม้ อากาศที่ใส มีมลพิษ ปัญหาคือ เนื่องจากว่าพื้นที่บางส่วนเป็นดินเค็ม น้ำใต้ดินก็เค็ม หรือไม่ก็เป็นน้ำกร่อย ไม่สามารถที่จะนำมาใช้ดื่มมาใช้ในการอุปโภค-บริโภคได้ ต้องอาศัยน้ำดื่มจากแหล่งอื่น และน้ำฝนน้ำใ้ในการเกษตรก็ต้องรดดูฝน เป็นหลังน้ำใต้ในการเกษตรมีเพียงพอ ปัญหาคือยังไม่สามารถหาแหล่งน้ำสำหรับการเกษตรได้เพิ่มขึ้น เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นของประชาชน เอกชน ปัญหาด้านขยะ เมื่อชุมชนเคลื่อนย้ายก็มากขึ้น การเรียงปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใสได้จัดทำโครงการเพื่อแก้ปัญหาให้กับประชาชนและเป็นไปตรงตามความต้องการของประชาชน เช่น โครงการปลูกต้นไม้ในวันสำคัญต่าง ๆ

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี (2563) รายงานผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี สามารถสรุปได้ดังนี้ 3.1 ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรีในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $X = 4.75$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.00 โดยเมื่อพิจารณาใบรับโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของระดับรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีอยู่ในระดับมากที่สุด ( $X = 4.90$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.00 รองลงมา ได้แก่ งานด้านโทรคมนาคม งานบริหารจัดเก็บด้านงานพัฒนาแหล่งน้ำและอุตสาหกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $X = 4.82$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.20 และงานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนเงินพุ่มระดมทุนที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด ( $X = 4.66$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.20

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2563) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว ผลการสำรวจพบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมของภารกิจทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 เมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีค่าระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป จะได้คะแนน 10 คะแนนเต็ม โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.60 รองลงมาคืองานด้านโยธา การลดอุบัติเหตุสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.00 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 95.60 งานด้านเก็บรายได้หรือภาษี คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.90 และงานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.00 ตามลำดับ

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2564) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแยก อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ในงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแยก ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.00 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกด้าน โดยงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.00 รองลงมาคืองานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.60 งานด้านพัฒนา

ชุมชนและมหาวิทยาลัยทางสังคม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.00 งานด้านความรู้และแผนฟื้นฟูรายทาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 และงานด้านการสนับสนุนกิจกรรม-บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.00 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาจากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีค่าระดับ ความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป ซึ่งจะได้คะแนน 10 คะแนนเต็ม

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2564) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอศรีนครินทร์ จังหวัดสระแก้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนและองค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.80 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ภารกิจงานด้านสาธารณสุข (ป้องกันโรคติดต่อ) คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.60 รองลงมาคือภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและงานสังคมสงเคราะห์ ตามโครงการชุมชนต้นแบบคัดแยกขยะ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.20 ภารกิจงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.00 ภารกิจงานด้านโยธา การขุดลอกคลองขุดลอกสิ่งก่อสร้าง/งานสาธารณูปโภค ของกองช่าง คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 และภารกิจงานด้านอื่น ๆ ตามโครงการรณรงค์ป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดความพึงพอใจมาเน้นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2564) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองพะกาฬย์ อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.40 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.80 รองลงมาคือภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.60 ภารกิจงานด้านรายได้ภาษี คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.40 ภารกิจงานด้านโยธา การขุดลอกคลองขุดลอกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.00 และภารกิจงานด้านการซ่อมแซมฟื้นฟูรายทาง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเน้นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.80 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีค่าระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป) ซึ่งจะได้คะแนน 10 คะแนนเต็ม



### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ในภารกิจงานด้านโยธา การซ่อมแซมโรงไฟฟ้าสาธารณะ ภารกิจงานด้านการสนับสนุนน้ำ อุปโภค-บริโภค ภารกิจงานด้านการจัดการจัดเก็บขยะมูลฝอยชุมชน ภารกิจงานด้านการศึกษา ภารกิจงานด้านสาธารณสุข ภารกิจงานด้านศิลปวัฒนธรรม การบริการรายได้ หรือภารกิจการจัดเก็บภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง โดยคณะผู้วิจัยได้กำหนดตัวชี้วัดเป็นการวิจัยตามหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดการข้อมูล
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชากรที่มาได้ศึกษาค้นคว้าในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส จากแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2566 – 2570) เพิ่มเติม ครั้งที่ 2/2567 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอวิเศษ จังหวัดพะเยา พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส มีประชากรทั้งสิ้น 6,984 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างและได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ดังสูตรของ Taro Yamane (1973) ดังนี้

$$n = \frac{k}{1 + N(e)^2}$$
$$n = \frac{6,984}{1 + 6,984 (0.05)^2}$$
$$n = \frac{6,984}{1 + 6,984 (0.0025)}$$
$$n = \frac{6,984}{1 + 17.46}$$
$$n = \frac{6,984}{18.46} \quad n = 378.86$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

F = 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ขนาดของตัวอย่างไม่สามารถแต่งตั้งประมาณ 378.45 ตัวอย่าง เพื่อความสมบูรณ์ในการวิจัยผู้วิจัยจึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่างอีก 70 คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 350 คน ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดที่จะศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านงานบริการสาธารณะ งานด้านโยธา การซ่อมแซมไฟฟ้า สาธารณะ การปฏิบัติงานด้านการสนับสนุนน้ำ อุบะศก บริโกล การปฏิบัติงานด้านการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยชุมชน การปฏิบัติงานด้านการดำเนินงานของ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การปฏิบัติงานด้านการบริการรายได้ หรือภาคีการจัดเก็บภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง ซึ่ง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) กำหนดจำนวนตัวอย่างที่ใจในการศึกษา การที่จะละ 70 ตัวอย่าง และเลือกตัวอย่างในแต่ละภารกิจแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 6 ส่วน ได้แก่

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อระบบ การให้บริการ
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
5. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
6. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 2-5 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ของ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's scale

ส่วนที่ 6 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเขียนตอบอย่างเป็นอิสระ เพื่อเสนอประเด็นของปัญหา อุปสรรค และให้ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ในการปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานต่อไป

## 3. การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดการทำข้อมูล

### 3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ จากข้อมูลเอกสาร (Documentary Data) ที่เกี่ยวข้องทั้ง สถิติ ข้อมูลทั่วไป รวมถึงการพิจารณาบริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ จากความสังเกตเห็นของประชาชนผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองน้ำใส โดยใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม

### 3.2 การจัดการทำข้อมูล

หลังจากที่ได้รวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง คณะผู้วิจัยจะตรวจสอบ ความสมบูรณ์ ในการตอบ (Coding) และนำไปวิเคราะห์เพื่อสรุปผลการวิจัยต่อไป โดยดำเนินการดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลจะนำ มาหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2-5 แยก.แยก.แยก.แยก.กันเห็น.เกี่ยวข้องกับ.ความพึงพอใจต่อการ.บริการ.การให้บริการ.ต่อการ.ปฏิบัติงาน.ของ.เจ้าหน้าที่.และ.ค.อ.สิ่ง.อำนวยความสะดวก.ซึ่งเป็น.คำถาม.แบบ.มาตรา.ส่วน.ประมาณ.ค่า. 5.ระดับ. (Rating Scale) จะ.นำไป.หาค.่า.ร้อยละ. ค่าเฉลี่ย. ค่า.ส่วน.เบี่ยง.เบน.มาตรฐาน. รวมถึง.ค่า.เฉลี่ย.ร้อยละ.ของ.ความ.พึง.พอใจ. โดย.คณะ.ผู้.วิจัย.ได้.กำหนด.คะแนน.สำหรับ.การ.วัด.แบบ.ส่วน.ตาม.ทั้ง. 5.ระดับ. ดังนี้.

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

การแปลความหมายของคะแนน คณะผู้วิจัยได้กำหนดค่าเฉลี่ยอิงเกณฑ์ (Criterion Reference) โดยให้ทั้ง 5 คะแนน ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี และคณะ, 2544, หน้า 60)

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 - 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 - 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 - 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการน้อยที่สุด

นอกจากนี้คณะผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยร้อยละ ดังนี้
มากกว่าค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.00 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยร้อยละ 70.00 - 89.99 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการมาก
ค่าเฉลี่ยร้อยละ 50.00 - 69.99 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการปานกลาง
ค่าเฉลี่ยร้อยละ 30.00 - 49.99 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการน้อย
น้อยกว่าค่าเฉลี่ยร้อยละ 29.99 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการน้อยที่สุด

3 นำค่าเฉลี่ยที่ได้มาแปลงเป็นร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ หน้าที่ 2 คือ

นิติควบคุมและการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.พ. และ ก.อ.ต. โดยร้อยละของ

ความพึงพอใจการให้บริการพิจารณาเป็นคะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	คะแนน
มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
ไม่เกินร้อยละ 95	9
ไม่เกินร้อยละ 90	8
ไม่เกินร้อยละ 85	7
ไม่เกินร้อยละ 80	6
ไม่เกินร้อยละ 75	5
ไม่เกินร้อยละ 70	4
ไม่เกินร้อยละ 65	3
ไม่เกินร้อยละ 60	2

ไม่เก็บร้อยละ 55	1
น้อยกว่าร้อยละ 5	0

#### 4.สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สำหรับใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล โดยจำแนกการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ ค่าความถี่ ส้าร้อยละ
2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานบริหารส่วนจังหวัดหนองบัวลำภู โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ย ร้อยละ



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอวิเศษ จังหวัดสระแก้ว ปีที่เสกผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ผลการศึกษางานบริการด้านงานโยธา การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ
2. ผลการศึกษางานบริการด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย สุญญากาศ-บ่อแก๊ส
3. ผลการศึกษางานบริการด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอยชุมชน
4. ผลการศึกษางานบริการด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
5. ผลการศึกษางานบริการด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
6. สรุปผลความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานในระดับตำบล
7. สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด

#### 1. ผลการศึกษาภารกิจด้านงานโยธา การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

##### 1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

###### 1.1.1 เพศ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	28	40.00
หญิง	42	60.00
รวม	70	100.00

จากรายละเอียด : พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็น ร้อยละ 60.00 และร้อยละ 40.00 ตามลำดับ

1.1.2 อายุ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 21 ปี	6	8.57
21 - 30 ปี	17	24.29
31 - 40 ปี	14	20.00
41 - 50 ปี	21	30.00
51 - 60 ปี	8	11.43
มากกว่า 60 ปี	4	5.71
<b>รวม</b>	<b>70</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาคืออายุระหว่าง 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.29 อายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.00 อายุ 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.43 อายุ น้อยกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.57 และอายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.71 ตามลำดับ

1.1.3 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	10	14.29
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	21	30.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า	27	38.57
อนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า	3	4.29
ปริญญาตรี	9	12.86
<b>รวม</b>	<b>70</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 38.57 รองลงมาเป็นการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 30.00 การศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 14.29 การศึกษาระดับ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 12.86 และการศึกษาในระดับ อนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 4.29 ตามลำดับ

## 1.1.4 6อาชีพ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนบุคลากรอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	2	2.86
พนักงานองค์กรเอกชน	1	1.43
ประกอบอาชีพส่วนตัว/ค้าขาย	40	57.14
รับจ้าง	11	15.70
นักเรียน/นักศึกษา	6	8.57
เกษตรกร	10	14.30
รวม	70	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย 57.14 รองลงมาคืออาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 15.70 เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 14.3 นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 8.57 อาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 2.86 ค้าขายค้าปลีก และพนักงานองค์กรเอกชน คิดเป็นร้อยละ 1.43 ตามลำดับ

## 1.5 สถานภาพการสมรส

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนบุคลากรสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	29	41.43
สมรส	34	48.57
หย่าร้าง/หมั้น	6	8.57
แยกกันอยู่	1	1.43
รวม	70	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 48.57 รองลงมาคือสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 41.43 สถานภาพหย่าร้าง/หมั้น คิดเป็นร้อยละ 8.57 และแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 1.43 ตามลำดับ

## 1.6 รายได้

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 70 คนที่แยกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5,000 บาท	18	25.71
5,001 – 10,000 บาท	31	44.29
10,001 – 15,000 บาท	19	27.14
15,001 – 20,000 บาท	1	1.43
มากกว่า 20,000 บาท	1	1.43
<b>รวม</b>	<b>70</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.29 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.14 มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน น้อยกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.71 และมากกว่า 20,000 บาท 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.43 ตามลำดับ

## 1.7 ช่วงเวลาที่มารับบริการ

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 70 คนที่แยกตามช่วงเวลาที่จะสะดวกมารับบริการ

ช่วงเวลาที่จะสะดวกมารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
8.30 – 10.00 น.	25	35.71
10.01 – 12.00 น.	28	40.00
12.01 – 14.00 น.	14	20.00
14.01 – 16.30 น.	3	4.29
<b>รวม</b>	<b>70</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะสะดวกมารับบริการระหว่างช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาสะดวกมารับบริการระหว่างช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 35.71 สะดวกมารับบริการรับบริการระหว่างช่วงเวลา 12.01 – 14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 20.00 และสะดวกมารับบริการระหว่างช่วงเวลา 14.01 – 16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 4.29 ตามลำดับ

## 1.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาคบริการด้านจายโบล : ม.เกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

### 1.2.1 ความพึงพอใจของระบบการให้บริการ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 70		ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ		
1. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.99	.12	98.84	1	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว รวดเร็ว	4.21	.41	90.23	10	มาก
3. การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม	4.59	.50	96.71	4	มากที่สุด
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	4.61	.49	97.79	3	มากที่สุด
5. ป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน	4.99	.12	98.86	2	มากที่สุด
6. การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ	4.29	.44	90.87	8	มาก
7. ความถูกต้องและการดูแลไม่ให้เกิดผิดพลาดในการให้บริการ	4.26	.50	90.56	9	มาก
8. การติดตามผลการให้บริการ เช่น การออกเยี่ยมเยียนประชาชน	4.13	.49	92.72	6	มาก
9. การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง	4.37	.46	96.2	5	มาก
10. การยอมรับฟังความคิดเห็น ชี้ข้อดีข้อเสียและข้อเสนอแนะ จากผู้มารับบริการ	4.30	.45	95.94	7	มาก
รวม	4.50	.50	94.15		มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางด้านจายโบล การขอแนะนำวิทยาสารณะ ในส่วนกลางกระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวม คือเป็นร้อยละ 94.15 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็น 5 ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.84 รองลงมาคือป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.86 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.79

## 1.2.2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน: นางณัฏฐา นานะเจ้าหน้า ที่

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของนางณัฏฐา นานะเจ้าหน้า ที่

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	N = 70		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	ข.	S.D.			
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	9.64	.15	94.6	6	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย	9.16	.43	91.60	1	มากที่สุด
3. ความเข้าใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ	8.69	.41	86	4	มากที่สุด
4. ความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสาร	8.65	.40	95.18	5	มากที่สุด
5. ความรู้ความสามารในการบริการและให้คำปรึกษาแก่ปัญหาต่างๆ	8.73	.68	97.13	2	มากที่สุด
6. การให้บริการอย่างสม่ำเสมอโดยไม่มีข้อบกพร่อง	8.55	.40	93.93	4	มากที่สุด
7. ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	8.55	.53	94.3	8	มากที่สุด
8. การให้บริการสำหรับผู้ที่มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่	8.63	.38	94.35	7	มากที่สุด
9. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือจัดเรื่องเรียนอย่างทันที่	8.77	.39	96.57	3	มากที่สุด
10. ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวัน หรือใกล้เลิกงาน	8.53	.57	93.72	10	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.65</b>	<b>.60</b>	<b>95.45</b>		<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการภารกิจด้านงาน โดย การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ในส่วนของกรปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.45 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเป็น 3 ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ ความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย เป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.65 รองลงมาคือความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษาแก่ปัญหาต่างๆ ร้อยละ 97.13 และความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือจัดเรื่องเรียนอย่างทันที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.67

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และ ระดับของความพึงพอใจ  
ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 70		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
1. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.77	.42	96.78	5	มากที่สุด
2. ความสะดวกและหอบเก็บของของสถานที่จอดรถ	4.57	.41	96.5	9	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ พียงน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	.41	97.1	4	มากที่สุด
4. ความพอใจของที่นั่งรถรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม	4.68	.42	96.5	8	มากที่สุด
5. ความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ	4.56	.39	96.43	10	มากที่สุด
6. ความพอใจของเครื่องมือในการให้บริการ	4.81	.40	97.34	3	มากที่สุด
7. การบริการเอกสาร คู่มือ และนำการให้บริการ	4.69	.42	96.58	7	มากที่สุด
8. การจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่คอยรับ ข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน	4.82	.39	97.57	2	มากที่สุด
9. การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบ สะอาดในการติดต่อ	4.73	.45	96.7	6	มากที่สุด
10. ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงาน และการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการ ให้บริการ	4.83	.38	97.67	1	มากที่สุด
รวม	4.73	.41	96.86		มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการภารกิจด้านงานเฝ้าระวัง  
ความคมชัดไฟฟ้าสาธารณะ ในส่วนสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย  
ร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.94 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก  
เป็น 3 ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงาน และการประชาสัมพันธ์  
ให้ทราบถึงขั้นตอนการ ให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.67 รองลงมาคือการจัดตู้รับฟังความคิดเห็น  
หรือเจ้าหน้าที่คอยรับข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน ค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.57 และความพอใจ  
ของเครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.20 ในขณะที่การบริการเอกสาร คู่มือ นำ  
การให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.34

### 1.2.4 ความพึงพอใจต่อองค์ประกอบที่ได้ให้บริการ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อองค์ประกอบการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 70		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	จ.	ส.ท.			
1. มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ	4.79	.50	97.80	2	มากที่สุด
2. มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล	4.75	.50	97.40	3	มากที่สุด
3. มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ	4.43	.85	96.10	6	มากที่สุด
4. มีการแจ้งการให้บริการทางสื่อมวลชน	4.68	.70	96.43	4	มากที่สุด
5. มีการให้บริการนอกสถานที่	4.58	.78	96.35	5	มากที่สุด
6. มีการให้พนักงานบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่	4.89	.50	98.00	1	มากที่สุด
รวม	4.69	.65	96.86		มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานโยธา การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ในส่วนของงานการให้บริการในภาค พรหมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.86 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการให้บริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.00 มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.80 และมีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.40

## 2. ผลการศึกษาการมอบบริการด้านการสนับสนุนน้ำ สุบโมค-บริโกค

### 2.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### 2.1.1 เพศ

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	30	42.86
หญิง	40	57.14
รวม	70	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.14 และร้อยละ 42.86 ตามลำดับ



## 2.1.7 อายุ

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 21 ปี	10	14.29
21 - 30 ปี	12	17.14
31 - 40 ปี	21	30.00
41 - 50 ปี	15	21.43
51 - 60 ปี	8	11.43
มากกว่า 60 ปี	4	5.71
รวม	70	100.00

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาเมื่ออายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.43 อายุ 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.14 อายุ น้อยกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.29 อายุ 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.43 และอายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.71 ตามลำดับ

## 2.1.8 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	18	25.71
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	25	35.71
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. หรือเทียบเท่า	18	25.71
อนุปริญญา/ ปวส. หรือเทียบเท่า	2	2.86
ปริญญาตรี	7	10.00
รวม	70	100.00

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 35.71 รองลงมาที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 25.71 การศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 10.00 และการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ ปวส. หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 2.86 ตามลำดับ

## 2.1.4.4 เชื้อ

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามจำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	1	1.43
พนักงานองค์กรเอกชน	1	1.43
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1	1.43
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	38	54.26
รับจ้าง	6	8.75
นักเรียน/นักศึกษา	12	17.14
เกษียณ	10	14.29
อื่นๆ	1	1.43
<b>รวม</b>	<b>70</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 15 พบว่า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 54.26 รองลงมาคืออาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 17.14 เกษียณ คิดเป็นร้อยละ 14.29 อาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 8.75 อาชีพรับราชการ พนักงานองค์กรเอกชน พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 1.43 ตามลำดับ

## 2.1.5 สถานภาพการสมรส

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	31	44.29
สมรส	30	42.86
แยกกันอยู่	4	5.71
หย่าร้าง/หม้าย	5	7.14
<b>รวม</b>	<b>70</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 44.29 รองลงมาคือสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 42.86 สถานภาพหย่าร้าง/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 7.14 และสถานภาพแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 5.71 ตามลำดับ

## 2.1.6 รายได้

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5,000 บาท	24	34.29
5,001 - 10,000 บาท	24	34.29
10,001 - 15,000 บาท	19	27.14
15,001 - 20,000 บาท	2	2.86
มากกว่า 20,000 บาท	1	1.43
<b>รวม</b>	<b>70</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท และ 5,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.29 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.14 มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.86 และมากกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.43 ตามลำดับ

## 2.1.7 ช่วงเวลาที่มารับบริการ

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่จะสะดวกมารับบริการ

ช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
8.30 - 10.00 น.	32	45.71
10.01 - 12.00 น.	26	37.14
12.01 - 14.00 น.	7	10.00
14.01 - 16.30 น.	5	7.10
<b>รวม</b>	<b>70</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะสะดวกมารับบริการระหว่างช่วงเวลา 8.30 - 10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 45.71 รองลงมาสะดวกมารับบริการระหว่างช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 37.14 สะดวกมารับบริการรับบริการระหว่างช่วงเวลา 12.01 - 14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 10.00 และสะดวกมารับบริการระหว่างช่วงเวลา 14.01 - 16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 7.10 ตามลำดับ

## 2.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านการสนับสนุนน้ำ อุดมทิศ-บริโกศ

### 2.2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	N = 70		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
1. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.95	.58	99.00	3	มากที่สุด
2. ใช้ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว รวดเร็ว	4.85	.56	96.50	9	มากที่สุด
3. การจัดทำต้นแบบ หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเข้าใจดีเยี่ยม	4.87	.57	96.76	8	มากที่สุด
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	4.95	.56	99.21	2	มากที่สุด
5. ย้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน	4.89	.54	96.98	10	มากที่สุด
6. การให้บริการลงพื้นที่ถึงจุดดูแลลูกค้า	4.93	.61	97.98	5	มากที่สุด
7. ความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ	4.88	.56	96.89	7	มากที่สุด
8. การติดตามผลการให้บริการ เช่น การออกเยี่ยมเยียนประชาชน	4.89	.59	97.85	6	มากที่สุด
9. การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง	4.94	.57	98.82	4	มากที่สุด
10. การยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อโต้แย้งและข้อเสนอแนะจากผู้มารับบริการ	4.97	.67	99.46	1	มากที่สุด
รวม	4.91	.50	97.89		มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านการสนับสนุนน้ำ อุดมทิศ-บริโกศ ในส่วนของการกระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.89 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ การลงพื้นที่ให้ความรู้เห็น ข้อโต้แย้งและข้อเสนอแนะจากผู้มารับบริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 99.46 รองลงมา ได้แก่ ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 99.21 และขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.00

2.2.2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่  
 ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อการ  
 ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 70		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	x̄	S.D.			
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	4.87	.64	97.39	5	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย	4.77	.50	98.31	3	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.76	.50	98.42	2	มากที่สุด
4. ความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสาร	4.91	.50	96.84	7	มากที่สุด
5. ความรู้ความสามารถในการบริการและวิธีสำนึกษาแก้ปัญหาต่างๆ	4.94	.50	96.48	10	มากที่สุด
6. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.92	.50	96.76	8	มากที่สุด
7. ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน	4.8	.50	98.09	4	มากที่สุด
8. การให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่	4.88	.50	97.75	6	มากที่สุด
9. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างทัน่วงหน้า	4.72	.50	98.84	1	มากที่สุด
10. ความใส่ใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือเวลาเลิกงาน	4.93	.50	96.54	9	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.85</b>	<b>.52</b>	<b>97.57</b>		<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาคบริการด้านบริการสนับสนุนนี้ ครอบคลุม ครอบคลุม ในส่วนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.57 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดเป็น 3 ด้านแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างทัน่วงหน้า คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.84 รองลงมาเป็นความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.42 และความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.31

## 2.2.3 ความพึงพอใจต่องานบริการ

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจเรื่อง  
อำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 70		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
1 ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมาใช้บริการ	4.94	.25	98.31	2	มากที่สุด
2 ความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ	4.66	.50	97.8	6	มากที่สุด
3 ความสะอาดของสถานที่ ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.65	.50	96.84	7	มากที่สุด
4 ความพลเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม	4.86	.40	98.29	3	มากที่สุด
5 ความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องใช้ในการให้บริการ	4.97	.17	98.54	1	มากที่สุด
6 ความพลเพียงพอของเครื่องใช้ในการให้บริการ	4.72	.49	97.91	5	มากที่สุด
7 การบริการเอกสาร คู่มือ และนำการใช้บริการ	4.61	.50	94.48	10	มากที่สุด
8 การจัดตู้รับแจ้งความคดีแพ่งหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับ ข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน	4.74	.48	98.18	4	มากที่สุด
9 การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบสะอาด ในการติดต่อ	4.64	.48	95.76	8	มากที่สุด
10 ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงาน และการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ	4.63	.46	94.54	9	มากที่สุด
รวม	4.74	.50	96.93		มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการติดต่อราชการ  
สำนักงานน้ำพุร้อนจิโมค ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็น  
ค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.93 สำหรับตัวชี้วัดที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด  
ได้แก่ ความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องใช้ในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.54 รองลงมาความ  
สะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทาง มาใช้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.31 ความพอเพียงของที่นั่งรอ  
รับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.29

## 2.2.4 ความพึงพอใจต่อองค์กรให้บริการผู้ป่วย

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ กับค่า และระดับของความพึงพอใจต่อช่องทางบริการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 70		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	χ	S.D.			
1. มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ	4.73	.50	96.21	5	มากที่สุด
2. มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล	4.88	.47	97.94	2	มากที่สุด
3. มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ	4.79	.68	97.81	3	มากที่สุด
4. มีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย	4.67	.52	95.55	6	มากที่สุด
5. มีการให้บริการนอกสถานที่	4.75	.49	97.29	4	มากที่สุด
6. มีการให้หน่วยบริการต่าง ๆ เข้ามาบริการในพื้นที่	4.91	.63	98.01	1	มากที่สุด
รวม	4.79	.51	97.32		มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการบริการด้าน การสนับสนุนมีค่าเฉลี่ยร้อยละ ในส่วนช่องทาง การให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.32 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก เ็น 3 ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการให้บริการต่าง ๆ เข้ามาบริการในพื้นที่ คิดเป็น ค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.01 รองลงมา มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล คิดเป็นค่าเฉลี่ย ร้อยละ 97.94 และมีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.81

## 3. ผลการศึกษางานบริการด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอยชุมชน

## 3.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

## 3.1.1 เพศ

ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	32	45.71
หญิง	38	54.29
รวม	70	100.00

จากตารางที่ 23 พบว่า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิด เป็นร้อยละ 54.29 และร้อยละ 45.71 ตามลำดับ

## 3.1.2 ข. เชิง

ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 21 ปี	14	20.00
21 - 30 ปี	12	17.14
31 - 40 ปี	16	22.86
41 - 50 ปี	18	25.71
51 - 60 ปี	5	7.14
มากกว่า 60 ปี	5	7.14
<b>รวม</b>	<b>70</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.71 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.86 อายุน้อยกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.00 อายุระหว่าง 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.14 อายุมากกว่า 60 ปี และ มากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.14 ตามลำดับ

## 3.1.3 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	20	28.57
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	19	27.14
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวส.หรือเทียบเท่า	29	40.00
อนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า	2	2.86
ปริญญาตรี	1	1.43
<b>รวม</b>	<b>70</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 25 พบว่า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวส.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 28.57 การศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 27.14 การศึกษาในระดับอนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 2.86 และมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.43 ตามลำดับ



## 3.1.4 อาชีพ

ตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	3	4.29
พนักงานองค์กรเอกชน	1	1.43
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	34	48.60
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	5	7.14
รับจ้าง	14	20.00
นักเรียน/นักศึกษา	12	17.14
เกษียณ	1	1.43
<b>รวม</b>	<b>70</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 26 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 48.60 รองลงมา ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 20.00 นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 17.14 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 7.14 อาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 4.29 อาชีพพนักงานองค์กรเอกชนและเกษียณ คิดเป็นร้อยละ 1.43 ตามลำดับ

## 3.1.5 สถานภาพการสมรส

ตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	29	41.43
สมรส	34	48.57
แยกกันอยู่	2	2.86
หย่าร้าง/หม้าย	5	7.14
<b>รวม</b>	<b>70</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คือ เป็นร้อยละ 48.57 รองลงมา มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 41.43 สถานภาพหย่าร้าง/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 7.14 และ สถานภาพแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 2.86 ตามลำดับ

## 3.1.6 รายได้

ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	19	27.14
5,001 - 10,000 บาท	15	21.43
10,001 - 15,000 บาท	34	48.57
15,001 - 20,000 บาท	1	1.43
มากกว่า 20,000 บาท	1	1.43
<b>รวม</b>	<b>70</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.57 รองลงมาคือรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.14 มีรายได้เฉลี่ยส่วนหัวต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.43 และมีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.43 ตามลำดับ

## 3.1.7 ช่วงเวลาที่มารับบริการ

ตารางที่ 29 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ

ช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
8.30 - 10.00 น.	28	40.00
10.01 - 12.00 น.	32	45.71
12.01 - 14.00 น.	7	10.00
14.01 - 16.30 น.	3	4.29
<b>รวม</b>	<b>70</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สะดวกในการมารับบริการระหว่างช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 45.71 สะดวกในการมารับบริการระหว่างช่วงเวลา 8.30 - 10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 40.00 สะดวกในการมารับบริการระหว่างช่วงเวลา 12.01 - 14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 10.00 และสะดวกในการมารับบริการระหว่างช่วงเวลา 14.01 - 16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 4.29 ตามลำดับ

### 3.2 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการในการถือกำกับการจัดเก็บขยะมูลฝอยชุมชน

#### 3.2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 30 ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 70		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
1. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.37	.49	90.43	10	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว รวดเร็ว	4.43	.50	90.98	9	มาก
3. การจัดส่งล่าช้าก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ	4.60	.49	91.92	7	มากที่สุด
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ขั้นตอนและแนะนำขั้นตอนในการใช้บริการจากเจ้าหน้าที่	4.64	.48	94.75	3	มากที่สุด
5. ใ้กรมแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน	4.64	.49	94.55	4	มากที่สุด
6. การให้บริการอย่างต่อเนืองตลอดเวลาทำการ	4.73	.45	94.95	1	มากที่สุด
7. ความถูกต้องและกระตุนหันโลให้มียุติผลภายในการให้บริการ	4.57	.65	93.92	6	มากที่สุด
8. การติดตามผลการให้บริการ เช่น การออกเยี่ยมเยียนประชาชน	4.69	.47	94.85	2	มากที่สุด
9. การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง	4.61	.49	94.21	6	มากที่สุด
10. การยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ จัดสวนและนบจากผู้มารับบริการ	4.64	.64	94.34	5	มากที่สุด
รวม	4.59	.53	93.81		มากที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการถือกำกับการจัดเก็บขยะมูลฝอยชุมชน ในส่วนของกระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.81 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด เป็น 3 ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การให้บริการอย่างต่อเนืองตลอดเวลาทำการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.95 ของงมมาได้แก่ การติดตามผลการให้บริการ เช่น การออกเยี่ยมเยียนประชาชน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.85 และความชัดเจนในการอธิบาย ขั้นตอนและแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.75

3.2.2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่  
 ตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อการ  
 ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 70		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
1 ความสุภาพ ทรียมารยาท และบุคลิกภาพของ เจ้าหน้าที่	4.46	.56	92.51	7	มาก
2 ความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย	4.71	.50	95.82	1	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.41	.65	91.11	10	มาก
4 ความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสาร	4.29	.74	92.23	8	มาก
5. ความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษา แก้ปัญหาต่างๆ	4.67	.65	94.98	3	มากที่สุด
6. การให้บริการตรงท่ามกลางความไม่เลือกปฏิบัติ	4.49	.78	92.86	6	มาก
7 ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	4.43	.77	92.03	9	มาก
8 การให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่าง เต็มที่	4.71	.58	95.56	2	มากที่สุด
9 ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่าง ทันว่่างที่	4.61	.65	93.92	4	มากที่สุด
10. ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวัน หรือเลิกปฏิบัติงาน	4.59	0.72	93.63	5	มากที่สุด
รวม	4.54	.67	93.81	...	มากที่สุด

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการปฏิบัติงาน  
 ซึ่งเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ในจำนวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็น 70 คน มีอยู่ในระดับมาก โดยมี  
 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.81 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก  
 อันดับ 1 คือ เครื่องแต่งกาย อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ  
 95.82 รองลงมา ได้แก่ การให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ  
 95.56 และความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษา แก้ปัญหาต่างๆ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ  
 94.98

## 3.2.3 ความพึงพอใจต่อยุติธรรมของชุมชน

ตารางที่ 32 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 70		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
1. ความสะอาดของสถานที่ตั้งในภาวตั้งทางมารับบริการ	4.79	.50	97.76	2	มากที่สุด
2. ความสะอาดและทอเพียงของสถานที่จอดรถ	4.52	.65	92.03	9	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ ห้องน้ำ และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.57	.58	92.23	7	มากที่สุด
4. ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม	4.16	.65	96.98	3	มากที่สุด
5. ความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องใช้ในบริการให้บริการ	4.55	.71	92.86	6	มากที่สุด
6. ความพอเพียงของเครื่องใช้ในบริการให้บริการ	4.17	.65	94.92	4	มากที่สุด
7. การบริการเอกสาร คู่มือ และนำการใช้บริการ	4.67	.65	94.83	5	มากที่สุด
8. การจัดผู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน	4.5	1.33	90.11	10	มาก
9. การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบ สะอาด ในการติดต่อ	4.94	.71	97.63	1	มากที่สุด
10. ความชัดเจนของป้ายบอกทางหน่วยงาน และการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ	4.55	.72	92.57	8	มากที่สุด
รวม	4.67	.71	94.14		มากที่สุด

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอยชุมชน ในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.14 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบ สะอาด ในการติดต่อ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.63 รองลงมา ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.26 และ ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.98

## 3.2.4 ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ

ตารางที่ 33 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับ ของความพึงพอใจต่อช่องทางบริการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 70		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
1. มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ	4.41	.50	92.76	6	มาก
2. มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล	4.52	.50	93.27	5	มาก
3. มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ	4.69	.72	94.61	3	มากที่สุด
4. มีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย	4.78	.68	94.68	2	มากที่สุด
5. มีการให้บริการนอกสถานที่	4.57	.85	94.36	4	มากที่สุด
6. มีการให้หน่วยบริการต่างๆ เข้ามาบริการในพื้นที่	4.88	.67	94.64	1	มากที่สุด
รวม	4.65	.66	94.02		มากที่สุด

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการจัดเก็บเงินค่าธรรมเนียม ในส่วนช่องทางบริการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 94.02 สำหรับตัวชี้วัดที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด 6 ข้อได้แก่ มีการให้หน่วยบริการต่างๆ เข้ามาบริการในพื้นที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.44 รองลงมา มีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.61 และมีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ คิดเป็นร้อยละ 94.61

## 4. ผลการศึกษางานบริการด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

## 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

## 4.1.1 เพศ

ตารางที่ 34 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	30	42.90
หญิง	40	57.10
รวม	70	100.00

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 57.10 และร้อยละ <math>2 \times 90</math> เท่าสำหรับ

## 4.1.2 อายุ

ตารางที่ 35 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 21 ปี	11	15.70
31 - 40 ปี	33	47.20
41 - 50 ปี	14	20.00
51 - 60 ปี	8	11.40
มากกว่า 60 ปี	4	5.70
<b>รวม</b>	<b>70</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 47.20 รองลงมาคืออายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.00 มีอายุน้อยกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.70 มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.40 และมีอายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.70

## 4.1.3 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 36 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	18	25.70
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า	43	61.40
อนุปริญญาตรี/ ปวส.หรือเทียบเท่า	2	2.90
ปริญญาตรี	7	10.00
<b>รวม</b>	<b>70</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 61.40 รองลงมาคือการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 25.70 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 10.00 และมีการศึกษาในระดับอนุปริญญาตรี/ ปวส.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 2.90 ตามลำดับ

## 4.1.4 อาชีพ

ตารางที่ 37 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	2	2.80
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	2.80
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	38	54.30
รับจ้าง	5	7.20
นักเรียน/นักศึกษา	13	18.60
เกษตรกร	10	14.30
<b>รวม</b>	<b>70</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 54.30 รองลงมามีนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 18.60 ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 14.30 ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 7.20 ประกอบอาชีพรับราชการและพนักงานองค์กรเอกชน คิดเป็นร้อยละ 2.80 ตามลำดับ

## 4.1.5 สถานภาพการสมรส

ตารางที่ 38 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	31	44.30
สมรส	34	48.60
หย่าร้าง/หม้าย	5	7.10
<b>รวม</b>	<b>70</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 48.60 รองลงมาโสดตามปกติ คิดเป็นร้อยละ 44.30 และหย่าร้าง/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 7.10 ตามลำดับ



## 4.1.6 รายได้

ตารางที่ 39 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวขอเดือน

รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5,000 บาท	1	1.40
5,001 – 10,000 บาท	25	35.70
10,001 – 15,000 บาท	41	58.60
15,001 – 20,000 บาท	2	2.90
มากกว่า 20,000 บาท	1	1.40
รวม	70	100.00

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 58.60 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.70 มีรายได้น้อยที่ส่วนหัวต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.90 มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน น้อยกว่า 5,000 บาท และมีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.40 ตามลำดับ

## 4.1.7 ช่วงเวลาที่มารับบริการ

ตารางที่ 40 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนตามช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ

ช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
8.30 – 10.00 น.	30	42.90
10.01 – 12.00 น.	3	4.29
12.01 – 14.00 น.	33	47.10
14.01 – 16.30 น.	4	5.71
รวม	70	100.00

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สะดวกในการมารับบริการช่วงระหว่างเวลา 12.01 – 14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 47.10 รองลงมาสะดวกในการมารับบริการระหว่างเวลา 8.30 – 10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 42.90 สะดวกในการมารับบริการช่วงระหว่างเวลา 14.01 – 16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 5.71 และสะดวกในการมารับบริการช่วงระหว่างเวลา 10.01 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 4.29 ตามลำดับ

#### 4.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกาสดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

##### 4.2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 41 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 70		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
1. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.58	.50	92.23	10	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว รวดเร็ว	4.61	.50	94.54	8	มากที่สุด
3. การจัดส่งหัตถ์ก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเข้าเทียม	4.65	.50	95.03	7	มากที่สุด
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชัดเจนและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	4.87	.50	97.26	4	มากที่สุด
5. ป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน	4.6	.50	92.57	9	มากที่สุด
6. การให้บริการอย่างคอกเฉียงตลอดเวลาทำการ	4.9	.49	97.43	2	มากที่สุด
7. ความถูกต้องและมาตรฐานให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ	4.68	.50	95.55	6	มากที่สุด
8. การติดตามผลการให้บริการ เช่น การออกเยี่ยมเยียนประชาชน	4.89	.50	97.32	3	มากที่สุด
9. การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง	4.82	.50	96.98	5	มากที่สุด
10. การยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและข้อเสนอแนะจากผู้มารับบริการ	4.92	.47	97.63	1	มากที่สุด
รวม	4.75	.49	95.65		มากที่สุด

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ในส่วนของกระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.65 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและข้อเสนอแนะจากผู้มารับบริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.63 รองลงมา ได้แก่ การให้บริการอย่างคอกเฉียงตลอดเวลาทำการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.43 และการติดตามผลการให้บริการ เช่น การออกเยี่ยมเยียนประชาชน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.32

## 4.2.2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 42 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 70		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
1. ความสุภาพ ทรียามารยาท และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	4.62	.57	96.07	3	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย	4.71	.50	96.98	1	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.45	.89	93.33	8	มาก
4. ความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสาร	4.68	.77	96.21	2	มากที่สุด
5. ความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษาแก่ผู้มาใช้บริการ	4.49	.95	93.98	7	มาก
6. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.3	1.00	92.23	10	มาก
7. ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน	4.51	.92	94.54	6	มากที่สุด
8. การให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่	4.57	.77	95.03	4	มากที่สุด
9. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างทัน่วงณี	4.55	.92	95.55	5	มากที่สุด
10. ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะในวันช่วงพักกลางวันหรือเลิกเลิกงาน	4.36	1.00	92.57	9	มาก
รวม	4.52	.85	94.57		มากที่สุด

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนา เด็กเล็ก ในส่วนของ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มาพบรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยได้ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.57 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 ลำดับแรก ก็อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย คิดเป็นค่าเฉลี่ย ร้อยละ 96.98 รองลงมา ได้แก่ ความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสาร คิดเป็นค่าเฉลี่ย ร้อยละ 96.21 และ ความสุภาพ ทรียามารยาท และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.07

4.2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก  
 ตารางที่ 43 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อสิ่ง  
 อำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 70		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
1. ความสะอาดของสถานที่ตั้งในอาคารเดิมทางมารับ บริการ	4.66	.58	95.85	4	มากที่สุด
2. ความสะอาดและพลเมืองของสถานที่จอดรถ	4.63	.58	95.37	5	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.46	.77	92.57	9	มาก
4. ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม	4.76	.63	98.02	1	มากที่สุด
5. ความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ	4.55	.77	93.33	8	มากที่สุด
6. ความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ	4.6	.71	95.95	6	มากที่สุด
7. การบริการเอกสาร คู่มือ และนำการใช้บริการ	4.59	.77	94.65	7	มากที่สุด
8. การจัดผู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับ ข้อร้องเรียนหรือเรื่องทุกข์จากประชาชน	4.38	1.00	92.13	10	มาก
9. การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบ สะดวกในการติดต่อ	4.58	.71	97.33	3	มากที่สุด
10. ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงาน และการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการ ให้บริการ	4.72	.65	97.78	2	มากที่สุด
รวม	4.60	.74	95.23		มากที่สุด

จากตารางที่ 54 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านการ  
 ดำเนินงานกองทุนพัฒนาเด็กเล็ก ในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกคุณภาพระอยู่ที่ในระดับมากที่สุด โดยมี  
 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ เป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.23 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด เป็น 3  
 ลำดับแรกอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม คิดเป็น  
 ค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.02 รองลงมา ได้แก่ ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงาน และการประชาสัมพันธ์ให้  
 ทราบถึงขั้นตอนการ ให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.78 และการจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็น  
 ระเบียบสะดวกในการติดต่อ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.38

#### 4.2.4 ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ

ตารางที่ 44 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อทางการให้บริการ	n = 70		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
1. มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ	4.63	.49	96.54	3	มากที่สุด
2. มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล	4.54	.50	91.83	6	มากที่สุด
3. มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ	4.74	.47	97.81	2	มากที่สุด
4. มีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย	4.59	.63	92.9	5	มากที่สุด
5. มีการให้บริการบนสถานี	4.85	.62	98.5	1	มากที่สุด
6. มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการในที่นี้	4.51	.64	95.05	4	มากที่สุด
รวม	4.66	.57	95.44		มากที่สุด

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในส่วนช่องทางการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.44 สำหรับอันดับที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการให้บริการนอกสถานที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.50 รองลงมา มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ คิดเป็นร้อยละ 97.81 และมีการให้บริการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.54

### 5. ผลการศึกษาภารกิจด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

#### 5.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

##### 5.1.1 เพศ

ตารางที่ 45 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	31	44.30
หญิง	39	55.70
รวม	70	100.00

จากตารางที่ 45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55.70 และร้อยละ 44.30 ตามลำดับ

5.1.2 ขาด  
ตารางที่ 46 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามจำนวนตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 21 ปี	15	21.40
21 - 30 ปี	11	15.70
31 - 40 ปี	15	21.40
41 - 50 ปี	20	28.60
51 - 60 ปี	3	4.30
มากกว่า 60 ปี	6	8.60
รวม	70	100.00

จากตารางที่ 46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่นิยมอายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.60 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31 - 40 ปี และมีน้อยกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.40 อายุระหว่าง 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.70 อายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.60 และอายุระหว่าง 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.30 ตามลำดับ

### 5.1.3 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 47 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามจำนวนตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	17	24.30
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	26	37.10
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า	24	34.30
อนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า	3	4.30
รวม	70	100.00

จากตารางที่ 47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่นิยมการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 37.10 รองลงมาคือการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 34.30 มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 24.30 และมีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 4.30 ตามลำดับ

## 5.1.4 อาชีพ

ตารางที่ 48 จำนวนและร้อยละของผู้ที่ทานผักผลไม้ตามจำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	5	4.30
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1	1.40
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	32	45.70
รับจ้าง	7	10.00
นักเรียน/นักศึกษา	14	20.00
เกษตรกร	13	18.60
รวม	70	100.00

จากตารางที่ 48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย โดยคิดเป็นร้อยละ 45.70 รองลงมาได้แก่นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 20.00 ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 18.60 ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 10.00 ประกอบอาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 4.30 และประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 1.40 ตามลำดับ

## 5.1.5 สถานภาพทางสมรส

ตารางที่ 49 จำนวนและร้อยละของผู้ที่ทานผักผลไม้ตามจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	29	41.40
สมรส	32	45.70
แยกกันอยู่	3	4.30
หย่าร้าง/หย่า	6	8.60
รวม	70	100.00

จากตารางที่ 49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 45.70 รองลงมาได้แก่โสด คิดเป็นร้อยละ 41.40 มีสถานภาพหย่าร้าง/หย่า คิดเป็นร้อยละ 8.60 และมีสถานภาพแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 4.30 ตามลำดับ

## 5.1.6 รายได้

ตารางที่ 50 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5,001 บาท	21	30.00
5,001 - 10,000 บาท	17	24.30
10,001 - 15,000 บาท	32	45.70
15,001 - 20,000 บาท	0	0.00
มากกว่า 20,000 บาท	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>70</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 50 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.70 รองลงมาคือมีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน น้อยกว่า 5,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.00 และมีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.30 ตามลำดับ

## 5.1.7 ช่วงเวลาที่มารับบริการ

ตารางที่ 51 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนตามช่วงเวลาี่สะดวกมารับบริการ

ช่วงเวลาี่สะดวกมารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
8.30 - 10.00 น.	30	42.90
10.01 - 12.00 น.	34	48.60
12.01 - 14.00 น.	4	5.70
14.01 - 16.00 น.	2	2.90
<b>รวม</b>	<b>70</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 51 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สะดวกในการมารับบริการช่วงระหว่างเวลา 10.01 - 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 48.60 รองลงมาสะดวกในการมารับบริการช่วงระหว่างเวลา 10.01 - 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 42.90 สะดวกมารับบริการในช่วงระหว่าง 12.01 - 14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 5.70 และสะดวกในการมารับบริการช่วงระหว่างเวลา 14.01 - 16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 2.90 ตามลำดับ



## 5.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

### 5.2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 5.2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ ส่วนดี และระดับของความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 70		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	x	S.D.			
1. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.84	.50	97.32	1	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว รวดเร็ว	4.80	.50	96.66	4	มากที่สุด
3. การจัดส่งคำตักก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม	4.82	.50	96.70	10	มากที่สุด
4. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	4.84	.49	97.16	2	มากที่สุด
5. ป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน	4.87	.50	98.41	6	มากที่สุด
6. การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาราชการ	4.91	.49	98.85	3	มากที่สุด
7. ความถูกต้องและการดูแลไม่ให้เกิดผิดพลาดในการให้บริการ	4.88	.50	98.50	5	มากที่สุด
8. การติดตามผลการให้บริการ เช่น การออกเยี่ยมเยียนประชาชน	4.92	.49	98.89	2	มากที่สุด
9. การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง	4.93	.50	98.95	1	มากที่สุด
10. การยอมรับฟังความคิดเห็น ยืดหยุ่นและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ	4.83	.49	96.85	9	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.87</b>	<b>.49</b>	<b>97.22</b>		<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 5.2 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ในส่วนของกระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.03 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.95 รองลงมา ได้แก่ การติดตามผลการให้บริการ เช่น การออกเยี่ยมเยียนประชาชน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.89 และการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาราชการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.85

5.2.2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่  
 ตารางที่ 53 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อการ  
 ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 70		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	x <sub>i</sub>	S.D.			
1. ความสุภาพ สุริยามารยาท และบุคลิกภาพของ เจ้าหน้าที่	4.63	.64	96.51	5	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย	4.54	.50	95.56	9	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.67	.50	96.89	3	มากที่สุด
4. ความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสาร	4.66	.50	96.53	4	มากที่สุด
5. ความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษา แก้ปัญหาต่างๆ	4.48	.50	95.2	10	มาก
6. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.71	.50	97.87	1	มากที่สุด
7. ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน	4.62	.50	96.5	6	มากที่สุด
8. การให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่าง เต็มที่	4.61	.50	96.49	7	มากที่สุด
9. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่าง ทันที่	4.59	.50	96.43	8	มากที่สุด
10. ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วง กลางวันหรือใกล้เลิกงาน	4.69	.50	97.54	2	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.62</b>	<b>.52</b>	<b>96.56</b>		<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 53 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มิมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการปฏิบัติงาน  
 รายวันหรือภาคี การจัดเก็บภาษีสินค้าและสิ่งปลูกสร้าง ในส่วนของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม  
 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.56 สำหรับด้านที่  
 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การให้บริการอย่างเท่าเทียม  
 กันโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.87 รองลงมา ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วง  
 หักกลางวันหรือใกล้เลิกงานเป็นค่าเฉลี่ย ร้อยละ 97.54 และความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการ  
 ให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.89

## 5.2.3 ความพึงพอใจต่อวิธีอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 54 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของชาวพนักงานพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 70		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
1. ความสะอาดของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.65	.49	95.85	9	มากที่สุด
2. ความสะอาดและพร้อมของสถานที่จอดรถ	4.73	.55	97.87	5	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ ทิ้งน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.66	.65	97.23	7	มากที่สุด
4. ความพร้อมของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม	4.78	.64	97.98	4	มากที่สุด
5. ความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ	4.83	.77	98.31	2	มากที่สุด
6. ความพร้อมของเครื่องมือในการให้บริการ	4.71	.71	97.55	6	มากที่สุด
7. การบริการเอกสาร คู่มือ แนะนำการให้บริการ	4.66	.77	95.67	8	มากที่สุด
8. การจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่คอยรับแจ้งร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน	4.61	1.00	95.59	10	มาก
9. การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบ สะดวกในการติดต่อ	4.79	.83	98.21	3	มากที่สุด
10. ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงาน และการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ	4.87	.71	98.87	1	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.72</b>	<b>.75</b>	<b>97.41</b>		<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 54 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ใบส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกมีมากที่สุดในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.41 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 ลำดับแรกอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงาน และการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.87 รองลงมา ได้แก่ ความพร้อมของเครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.31 และการจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบ สะดวกในการติดต่อ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.21

## 5.2.4 ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการให้บริการ

ตารางที่ 55 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางบริการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 10		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
1. มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ	4.59	.50	96.48	5	มากที่สุด
2. มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล	4.49	.50	96.12	6	มาก
3. มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ	4.67	.47	97.33	3	มากที่สุด
4. มีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย	4.63	.49	96.56	4	มากที่สุด
5. มีการให้บริการบนคลอสมที่	4.74	.44	97.54	1	มากที่สุด
6. มีการให้หน่วยบริการต่างๆ เข้ามาบริการในชั้นที่	4.67	.47	97.33	2	มากที่สุด
รวม	4.63	.48	96.89		มากที่สุด

จากตารางที่ 55 พบว่า ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ การให้บริการนอกสถานที่, การให้หน่วยบริการต่างๆ เข้ามาบริการในชั้นที่, การให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.54, 97.33 และ 97.33 ตามลำดับ

## 6. สรุปผลความพึงพอใจที่มีต่อการกิจในแต่ละด้าน

6.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านงานโยธา การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ตารางที่ 56 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในด้านงานโยธา การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

รายการ	ความพึงพอใจ				
	$\bar{x}$	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
กระบวนการให้บริการ	4.50	.50	94.45	4	มาก
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.65	.50	95.45	3	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	.51	96.94	1	มากที่สุด
ช่องทางบริการให้บริการ	4.69	.65	96.85	2	มากที่สุด
รวม	4.64	.55	95.93		มากที่สุด

จากตารางที่ 56 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านงานโยธา การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.93 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.94 รองลงมาคือด้านช่องทางบริการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.85 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 95.45 และด้านกระบวนการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.45 ตามลำดับ

6.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านการสนับสนุนน้ำ อุทก-บว.วิไล  
 ตารางที่ 57 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจใน  
 ภาพรวมของการให้บริการในภารกิจด้านการสนับสนุนน้ำ อุทก-บว.วิไล

รายการ	ความพึงพอใจ				
	ข.	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
กระบวนการให้บริการ	4.91	.50	97.89	1	มากที่สุด
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.85	.50	97.57	2	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	.50	96.93	4	มากที่สุด
ช่องทางบริการให้บริการ	4.79	.51	97.32	3	มากที่สุด
รวม	4.82	.50	97.43		มากที่สุด

จากตารางที่ 57 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านการสนับสนุนน้ำ อุทก-บว.วิไล ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.43 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.89 รองลงมาคือด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.57 ด้านรองทางการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.32 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.93 ตามลำดับ

6.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอยชุมชน  
 ตารางที่ 58 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจใน  
 ภาพรวมของการให้บริการในด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอยชุมชน

รายการ	ความพึงพอใจ				
	ข.	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
กระบวนการให้บริการ	4.59	.53	93.81	3	มากที่สุด
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.54	.67	93.57	4	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.67	.71	94.14	1	มากที่สุด
ช่องทางบริการให้บริการ	4.55	.66	94.02	2	มากที่สุด
รวม	4.61	.65	93.89		มากที่สุด

จากตารางที่ 58 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอยชุมชน ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.89 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.14 รองลงมาคือด้านช่องทางบริการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.02 ด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.81 และด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.57 ตามลำดับ

๓๔ ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ตารางที่ 59 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

รายการ	ความพึงพอใจ				
	χ	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
กระบวนการให้บริการ	4.75	.49	95.6๓	1	มากที่สุด
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.52	.65	94.57	4	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.60	.74	95.23	3	มากที่สุด
ช่องทางบริการให้บริการ	4.65	.57	95.41	2	มากที่สุด
รวม	4.63	.70	95.24		มากที่สุด

จากตารางที่ 59 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.24 โดยที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.65 รองลงมาคือ ด้านช่องทางบริการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.41 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.23 และด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.57 ตามลำดับ

๓๕ ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ตารางที่ 60 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

รายการ	ความพึงพอใจ				
	χ	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
กระบวนการให้บริการ	4.87	.๔9	98.03	1	มากที่สุด
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.62	.๖7	96.56	4	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	.75	97.41	2	มากที่สุด
ช่องทางบริการให้บริการ	4.63	.๔8	96.89	3	มากที่สุด
รวม	4.71	.58	97.22		มากที่สุด

จากตารางที่ 60 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภารกิจด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.22 โดยที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.03 รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.41 ด้านช่องทางบริการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.89 และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.56 ตามลำดับ

## 7 สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด

ตารางที่ 61 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด

ภารกิจ	จ. .	S.D.	ความพึงพอใจ		
			ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
1.ด้านงบประมาณ การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	4.64	0.55	95.93	3	มากที่สุด
2.ด้านด้านการส่งเสริมสุขภาพ สุภาพชน-บริโภค	4.82	0.50	97.43	1	มากที่สุด
3.ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอยชุมชน	4.51	0.65	93.89	5	มากที่สุด
4.ด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.53	0.7	95.24	4	มากที่สุด
5.ด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	4.78	0.58	97.22	2	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.68</b>	<b>0.60</b>	<b>95.94</b>		<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 61 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.94 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านด้านการส่งเสริมสุขภาพ สุภาพชน-บริโภค คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.43 รองลงไปเป็นด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.22 ด้านงานโยธา การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.93 ด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.24 และด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอยชุมชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.89 ตามลำดับ

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ประเด็นในการศึกษาคือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ที่มารับบริการ ในภารกิจด้านงานบริการทางกิจการด้านโยธา การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ การกิจงานด้านงานการประปา งานด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยชุมชน การกิจงานด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การกิจงานด้านการบริการรายได้ หรือภาษีการจัดเก็บภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 6,989 คน ในการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ใช้วิธีคำนวณจากสูตรหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรโดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ดังสูตรของ Taro Yamane (1973) จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ประมาณ 348.46 ตัวอย่าง เพื่อความสมบูรณ์ในการวิจัยผู้วิจัยจึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่างอีก 70 คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 350 คน ดังนั้นในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการใน 5 การกิจที่ทำการประเมินจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่เข้ามาศึกษาโดยสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) การกิจละ 70 คน เลือกตัวอย่างสำหรับผู้รับบริการในแต่ละด้านโดยใช้วิธีการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้ดังนี้

- 1.สรุปผลการศึกษา
- 2.บทสรุป
- 3.ข้อเสนอแนะ

#### 1.สรุปผลการศึกษา

##### 1.1 ผลการศึกษาจากบริการด้านงานโยธา การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

###### 1.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจด้านงานโยธา การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ มีจำนวน 70 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้เป็นเพศชาย มีอายุ 41 – 50 ปี มีการศึกษาในระดับตั้งแต่มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. หรือ เทียบเท่า 1.ระกอบประกอบด้วยสุภาพบุรุษ/ค้ำชาย สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยส่วนตัวคนละคน 5,001 – 10,000 บาท ช่วงเวลา 08.30 – 10.00 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการด้านงานโยธา การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

1.1.2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านงานโยธา การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.93 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณะมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.94 หมายเหตุคือห้ามร้องขอการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ



เฉลี่ย 96.56 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 95.45 และด้านสิ่งกระบวนกรให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.45 ตามลำดับ

## 1.2 ผลการศึกษางานบริการด้านการสนับสนุนน้ำ สุปโภค-บริโภค

### 1.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจด้านการสนับสนุนน้ำ สุปโภค-บริโภค มีจำนวน 70 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย สถานภาพโสด ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท และ 5,001 - 10,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างเวลา 8.30 - 13.00 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการด้านการสนับสนุนน้ำ สุปโภค-บริโภค

1.2.2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านกรสนับสนุนน้ำ สุปโภค-บริโภค ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.45 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.89 รองลงมาคือด้านภาระปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.57 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.32 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.57 ตามลำดับ

## 1.3 ผลการศึกษาด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอยชุมชน

### 1.3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอยชุมชน มีจำนวน 70 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุ 41 - 50 ปี มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. หรือเทียบเท่า ประกอบประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างช่วงระยะเวลา 08.30 - 11.00 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอยชุมชน

1.3.2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอยชุมชน ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.89 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.14 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.02 ด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.81 และด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.54 ตามลำดับ

## 1.4 ผลการศึกษานาภารกิจด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

1.4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีจำนวน 70 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. หรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพส่วนตัว/ค้าขาย สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างช่วงเวลา 12.01 - 14.00 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

1.4.2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.24 โดยที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.65 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย ร้อยละ 95.44 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.23 และด้านการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.57 ตามลำดับ

#### 1.5. ผลการศึกษารายการกิจด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

1.5.1 บัณฑิตวิทยาลัย ปรากฏผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบ แบบสอบถามสำหรับรายการรายได้หรือภาษี การจัดเก็บ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีจำนวน 70 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน เฉลี่ย 10,001 - 15,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

1.5.2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการรายการรายได้หรือภาษี การจัดเก็บ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.22 โดยที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.03 รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.41 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.89 และการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.56 ตามลำดับ

## 2. อภิปรายผล

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ในภารกิจงานด้านโรค การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ งานกิจการด้านการสนับสนุนน้ำ ดูปโภค-บริโภค การให้บริการด้านการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยชุมชน การปฏิบัติงานด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การกิจงานด้านรายได้หรือภาษี พร้อมการการจัดเก็บภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง สามารถนำผลการศึกษาคือ อภิปรายสรุปได้ ดังนี้

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ในภาพรวมของภารกิจทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.94 โดยภาพที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านด้านการสนับสนุนน้ำ ดูปโภค-บริโภค คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.03 รองลงมาคือ ด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.22 ด้านงานโรค การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.93 ด้านการดำเนินงานของ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.24 และด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอยชุมชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.89 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับ

สุดท้าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2563) รายงานผลการศึกษาคำว่าพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี สามารถสรุปได้ดังนี้ 3 : ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรีในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $X = 4.75$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.00 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีอยู่ในระดับมากที่สุด ( $X = 4.90$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.00 รองลงมาได้แก่ งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการด้านงานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $X = 4.82$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.20 และงานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุน ที่ประชุมรวมราชการที่จัดขึ้นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด ( $X = 4.66$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.20 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2564) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกอก อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกอก อำเภอเมืองสระบุรี พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.00 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2564) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกอก อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.80 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของคณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2564) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะเกลือ อำเภอวังน้อย จังหวัดสระบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.00

ซึ่งผลการสำรวจดังกล่าว เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ของหน่วยงานนั้นเป็นการมีอิสระ ของสำนักงานคณะกรรมการกลางพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางข้าราชการส่วนตำบล ในส่วนของผู้ชี้วัดในการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

หนองน้ำใส ใน 9 การกัก เมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีค่าระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป ซึ่งจะได้คะแนน 10 คะแนนเต็ม นอกจากนี้ผลการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี ยังสอดคล้องกับผลการประเมินของคณะทำงานตรวจสอบประเมินการรับรองการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทน์วิทยายนแก่น (2553) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ผลการประเมินในภาพรวม พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง ของงานบริการทั้ง 3 ด้าน ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.60 ซึ่งเมื่อติดตามตารางเกณฑ์คะแนนของผู้มีของจังหวัดขอนแก่น พบว่า ได้คะแนน 9 คะแนน และยังสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของคณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2559) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ ผลการศึกษา ดังนี้ ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.94 ซึ่งเมื่อติดตามตารางเกณฑ์คะแนนของแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปีสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพบว่า ได้คะแนน 10 คะแนน

### 3. ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใสตลอดจนปัญหาในการรับบริการ และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการ และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการสามารถนำมากำหนดเป็นข้อเสนอแนะ ได้แก่

#### 3.1 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

โดยกลุ่มตัวอย่างให้้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส แก้ไขปัญหาที่สำคัญ ดังต่อไปนี้ (ปีงบประมาณ 2560)

1. ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่านต้องการให้มีการกักแยะรถบนภาคในหมู่บ้านและถนนระหว่างหมู่บ้าน เพื่อแก้ปัญหาการเกิดอุบัติเหตุ
2. ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีรถนำดินทิ้งที่ห้วยทรายน้ำ เนื่องจากภาคฝนตกหนักจะมีน้ำท่วม และน้ำยังได้จ่ายน้ำไม่ระบาย
3. ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้ อบต. จัดทำโครงการ/กิจกรรมเกี่ยวกับ การดูแลสุขภาพในกับผู้สูงอายุ
4. ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์และปรับปรุงคุณภาพให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

#### 3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไปที่สำคัญ ได้แก่

1. ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส พบว่า สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการหรือคุณภาพการให้บริการในระดับ 1.0 ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่สูงที่สุด ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ควรรักษาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ดีนี้ไว้ และควรนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนี้ไปใช้พัฒนาและปรับปรุงใหม่ในระดับต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการให้สามารถปรากฏผลความพึงพอใจที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใสใน 5 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านการบริการ การจ้างงานด้านโยธา การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ การดำเนินงานด้านการสนับสนุนน้ำ อุปโภค-บริโภค การดำเนินงานด้านการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยชุมชน การจ้างงานด้านการสำรวจและขุดลอกคูคลอง การดำเนินงานด้านการบริการรายได้ หรือภาษีการจัดเก็บภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง ให้ดียิ่งขึ้นไป

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส กับตำบลอื่น ๆ ในอำเภอหรือในจังหวัดสระแก้ว เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ เพื่อศึกษาถึงจุดเด่นจุดด้อย และจัดการปรับปรุงแก้ไข และนำข้อมูลมาพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ให้ดียิ่งขึ้นไป

3. ควรมีการศึกษาแนวทางหาให้ความรู้และการสร้างความตระหนักรู้ในทางมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วม ในการบริหารราชการของประชาชน

## บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2557). ออนไลน์. รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.chalocaladmin.go.th/index.jsp> สืบค้น: 8 สิงหาคม 2567
- คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2557). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน ปีงบประมาณ 2557. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน จังหวัดสระแก้ว.
- คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2558). ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ ปีงบประมาณ 2558. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ จังหวัดสระแก้ว.
- คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2563). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลระษะขวัญ อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว
- คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2564). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแยก อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ปีงบประมาณ 2564. องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแยก จังหวัดสระแก้ว
- คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2564). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำค้าย อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว
- คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2566). ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว
- ปัญญวัฒน์ วัชโรจกุล. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- จิชาวาล์ พันธ์วิธ. (2554). "ตัวอย่างคุณภาพการให้บริการของภาครัฐไทย." [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก [http://www.tpa.or.th/writer/read\\_this\\_book\\_book.php?bookID=1285&paqeId=9&read=true&curl=true](http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_book.php?bookID=1285&paqeId=9&read=true&curl=true) สืบค้น 8 สิงหาคม 2567

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- จวงศักดิ์ นายบุตร. (2548). ท้องถิ่นเรียนสารธารณสุขพื้นฐาน: บทที่หกเมื่อก่อน โคมโรคระบาด และการดำเนินชีวิตของสังคม ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4. (พิมพ์ครั้งที่ 1). ไทยวัฒนาพานิช.
- สืบ ปรีชเชฎฐกุล. (2542). ๗๗๗คู่มือการค้า, พิมพ์ครั้งที่ ๔ กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช สาขาวิชาแผนผังชีวิตสระบุรี.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของกรมป่าไม้ในการให้บริการแก่ประชาชนไป. วิทยานิพนธ์: การศึกษาระดับปริญญาโท สาขาเกษตรกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, สาขาวิชาการบริหารการเกษตร, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี. (2553). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี. กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี. (เอกสารยี่สิบสาม).
- บรรจวบ กาญจนกุล. (2538). ความต้องการของประชาชนในการให้บริการของรัฐ. กรุงเทพฯ: สุรสุมภาพรพิมพ์.
- ประพจน์ คงธานีศึกษาศ. (2525). การปกครองท้องถิ่น กรุงเทพฯ: พระหทัย.
- ประยูร กาญจนกุล. (2523). ศึกษาเรื่องเขตเทศบาลเมือง กรุงเทพฯ: โรงเรียนจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542
- พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พุทธศักราช 2537. ราชกิจจานุเบกษา, เล่มที่ 111 ตอนที่ 53 ก. หน้า 34-36, ลงวันที่ 2 ธันวาคม 2537 สืบค้นจาก <https://www.ratchakittha.com.go.th/DATA/PDF/2537/A/053/111.PDF> เมื่อวันที่ 8 สิงหาคม พ.ศ. 2567
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2542). กรุงเทพฯ. นามวิจิตรศัพท์สังเคราะห์ จำกัด.
- มณีวรรณ หันโกล. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาที่มีโอกาสประชาชนที่มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

### บรรณานุกรม (ต่อ)

- มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.(2563). โครงการการสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทับ อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี.
- รัฐธรรมนุญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560. (2560). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 134, หน้าที่ 40ก.  
พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6)  
พ.ศ. 2552. (2552) "ราชกิจจานุเบกษา", เล่ม 126, ตอนที่ 24 ก.
- วรเจตน์ ภาคีรัตน์. (2546 ). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายปกครอง: หลักการพื้นฐานของกฎหมายปกครองและการกระทำทางปกครอง กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- วิทยาลัยนครราชสีมา. (2552). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์มาพบเรา ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะเภา ประจำปีงบประมาณ 2552. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะเภา อำเภอนางรองบุรีรัมย์ จังหวัดนครราชสีมา.
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (2564). ผลกระทบของการระบาด COVID-19 ต่อเศรษฐกิจและสังคมไทย: ความท้าทายและการปรับตัว. สืบค้นจาก <https://tdm.or.th/2021/09/covid-19-เศรษฐกิจและสังคม/>. เมื่อวันที่ 8 สิงหาคม พ.ศ.2567
- สโรจ โขยสนนัตติ. (2534). ความพึงพอใจในการจ้างงานของครูจากโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษานพบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอนุสรณ์ ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
- สร้อยตระกูล (จิตวาทินท์) อรรณวนานะ. (2550). พฤติกรรมขององค์กร. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- พรทัย กิ่งผล (2552) เคสศึกษาการจัดการสาธารณสุขท้องถิ่น : บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า 51. กรุงเทพฯ : ส.จ.วิจัยกานพิมพ์
- อุทัย ทิรัญโค. (2523). การปกครองท้องถิ่น กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไธเนสโปรดซ์
- Aldeifer, Clayton P. (1972). Existence Relatedness and Growth. New York: Free Press.



### บรรณานุกรม (ต่อ)

- Davis, K. (1967). *Human relation at work: The dynamic of organizational behavior*. New York: Mc.Graw-Hill
- Herzberg, F., Mausner, B., and Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. 2<sup>nd</sup> ed., New York: Wiley
- Hornby, A. F. (2008). *Advance learner's dictionary* (6th ed.). London, England: Oxford University.
- Luly, W.H., Gilbert, D., and G. Brckhead. 1977. Equity in local service distribution. *Public Administration Review* 37 (6): 687-697.
- Maslow, A.H. (1947). *Motivation and personality*. New York: Hamper.
- Millet, John David. (1954). *Management in the public service: the quest for effective performance*. McGraw-Hill.
- Quirk, R. (1987). *Longman dictionary of contemporary English* (2nd ed.). London, England: Richard Clay Ltd
- Vroom, Victor. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Wiley and Sons.
- Wzilenstein, H. (1971). *A Dictionary of Psychology*. Maryland: Penguin.
- Wit. Daniel. (1967). *A Comparative Survey of Local Government and Administration*. Bangkok: Kirusapha Press.
- Welman, Thomas L. (1973). *Education and Organization. Leadership in Elementary Schools*. Englewood Cliff Nj: Prentice Hall.
- Yameme, Taro. (1967). *Statistics: An introduction analysis* (3rd.). New York: Harper & Row.

# ภาคผนวก

## แบบสอบถาม

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

### คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการให้บริการ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ต่อไป

แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น 6 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ
- ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
- ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ
- ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) ที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของคุณ

1. เพศ ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง
2. อายุ ( ) 1. ต่ำกว่า 21 ปี ( ) 2. 21-30 ปี  
( ) 3. 31-40 ปี ( ) 4. 41-50 ปี  
( ) 5. 51-60 ปี ( ) 6. มากกว่า 60 ปี
3. ระดับการศึกษาสูงสุด ( ) 1. ประถมศึกษา ( ) 2. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า  
( ) 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า  
( ) 4. อนุปริญญา/ ปวส. หรือเทียบเท่า  
( ) 5. ปริญญาตรี ( ) 6. สูงกว่าปริญญาตรี  
( ) 7. อื่น ๆ โปรดระบุ .....
4. วิชาชีพหลัก ( ) 1. ข้าราชการ ( ) 2. พนักงานองค์กรเอกชน  
( ) 3. นักงานรัฐวิสาหกิจ ( ) 4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย  
( ) 5. รับจ้าง ( ) 6. นักเรียน/นักศึกษา  
( ) 7. เกษตรกร ( ) 8. อื่น ๆ โปรดระบุ .....
5. สถานภาพสมรส ( ) 1. โสด ( ) 2. สมรส  
( ) 3. เมากับอยู่ ( ) 4. หย่าร้าง/หม้าย
6. รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน  
( ) 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท ( ) 2. 5,001- 10,000 บาท  
( ) 3. 10,001 - 15,000 บาท ( ) 4. 15,001 - 20,000 บาท  
( ) 5. มากกว่า 20,000 บาท
7. ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2567 จนถึงปัจจุบัน หน่วยงานที่เข้ามาขอรับบริการคือ  
( ) 1. ด้านโยธา การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ  
( ) 2. ด้านการสวนสนามม้า อุปโภค-บริโภค  
( ) 3. ด้านการบริหารจัดการเก็บขยะมูลฝอยชุมชน  
ด้านงานบริการด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม  
( ) 4. ด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก  
( ) 5. ด้านการบริหารรายได้ หรือภาษีการจัดเก็บภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง
8. ช่วงเวลาที่ท่านสะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ (กรุณาเลือกตอบเพียง 1 ข้อ)  
( ) 1. 09.30 - 10.30 น. ( ) 2. 10.01 - 12.00 น.  
( ) 3. 12.01 - 14.00 น. ( ) 4. 14.01 -16.30 น.

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว รวดเร็ว					
3. การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม					
4. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่					
5. ป้ายแสดงส่วนงานต่าง ๆ มีความชัดเจน					
6. การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ					
7. ความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ					
8. การติดตามผลการให้บริการ เช่น การออกเยี่ยมเยียนประชาชน					
9. การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ อย่างทั่วถึง					
10. การยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความสุภาพ ทัศนคติ และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่					
2. ความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย					
3. ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. ความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสาร					
5. ความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่าง ๆ					
6. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
7. ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน					
8. การให้บริการตามสิทธิผู้มาใช้บริการจนได้รับอย่างเต็มที่					
9. ความรวดเร็วในการแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างทันเวลาที่					
10. ความสนใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน					

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความสะดวกและปลอดภัยของสถานที่จอดรถ					
3. ความสะอาดของสถานที่ ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก					
4. ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม					
5. ความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ					
6. ความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ					
7. การบริการเอกสาร คู่มือ แนะนำการให้บริการ					
8. การจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเข้าหน้าที่ไว้คอยรับข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน					
9. การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบ สะดวกในการติดต่อ					
10. ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงาน และการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ					

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ					
2. มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในอาคารศูนย์ข้อมูล					
3. มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ					
4. มีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย					
5. มีการให้บริการนอกสถานที่					
6. มีการให้หน่วยบริการต่าง ๆ เข้ามาบริการร่วมกัน					

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ท่านคิดว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ควรมีการปรับปรุงคุณภาพในการบริการในส่วนใดเพิ่มเติมหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

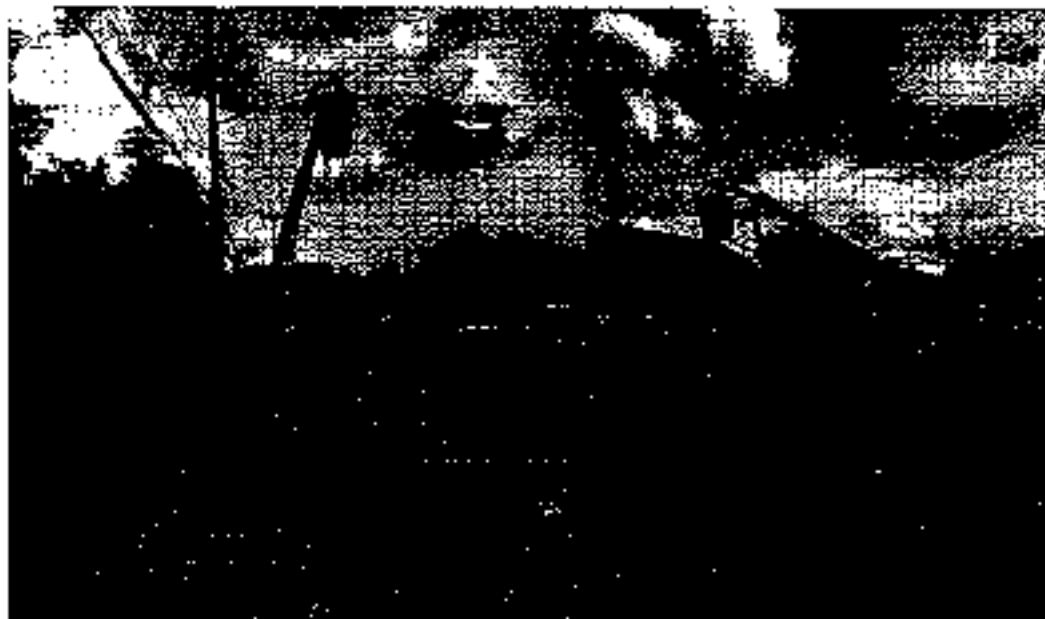
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส



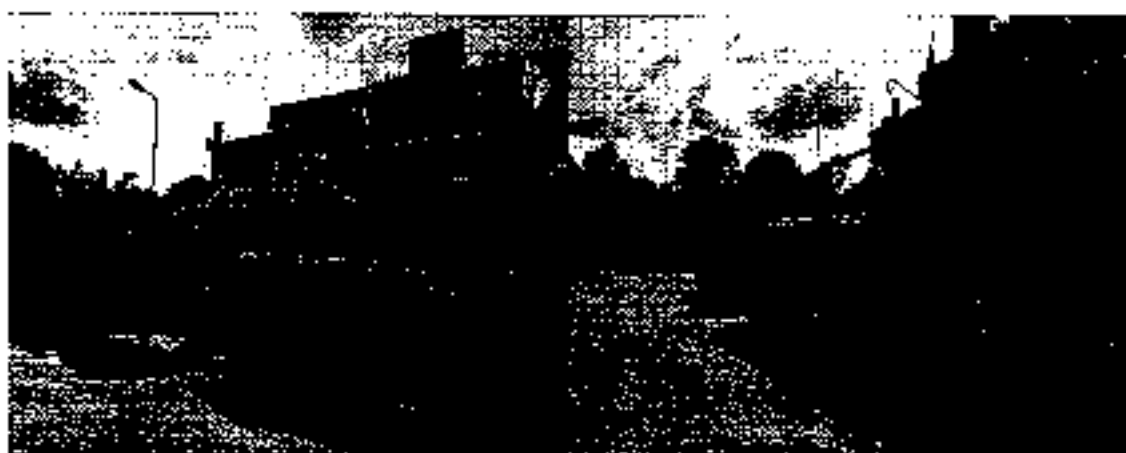
## ประมวลภาพลงพื้นที่เก็บข้อมูล



### 1.ผลการศึกษางานบริการด้านโยธา การซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ



ซ่อมแซมซ่อมไฟระยทาง หมู่ที่ 1 บ้านหนองเรือ หมู่ที่ 5 บ้านชัยภักดิ์ชม หมู่ที่ 7 บ้านชัยน้ำเงิน  
และ หมู่ที่ 10 บ้านเนินเหล่า



องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส นำรถกระเช้าไฟฟ้า และรถบรรทุกน้ำเข้าประสงค์  
ไปร่วมซ่อมแซมถนนบริเวณหลังใหม่

## 2. ผลการศึกษาหน่วยงานบริการด้านการสนับสนุนน้ำ อุปโภค บริโภค



ประชุมสภาสมัยสามัญ

### 3. ผลการศึกษางานบริการด้านบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยชุมชน



ทีมงาน ลงพื้นที่ ดำรงกระเช้า ไฟฟ้า ให้บริการตัดกิ่งไม้ และปรับปรุงภูมิทัศน์ต้นไม้ข้างถนนสายธารมะรุ่ยที่ 3  
บ้านหนองน้ำใส

#### 4. ผลการศึกษาจากบริการด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก



โครงการฝึกสอนเสริมสร้างวินัยจราจรและจิตสำนึกนิรภัยประจำปี 2567  
ณ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหนองเรือ และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจำเริญบุศย์



กิจกรรมวันแม่แห่งชาติ ประจำปี 2567 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหนองเรือ

5. ผลการศึกษาจนวนบริการด้านการบริการรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูก



โครงการส่งเสริมการฝึกอาชีพให้กับประชาชนด้วยเทคโนโลยี จากทำเนียบฯ ไร่จันทน์



งานนิทรรศการประชุม

จัดทำร่างแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ 2566 - 2567) เพิ่มเติม

### คณะผู้วิจัย

คณะบดีคณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์		ที่ปรึกษา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เบญญาดา กระจ่างมั่ง		หัวหน้าโครงการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นงนุช ศรีสุข		กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์เปรมณีน พิศุทธิภา		กรรมการ
นายภูวตง ช่างเรือง		กรรมการและเลขานุการ

