



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

ของ

**องค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรางค์
อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี**

ประจำปีงบประมาณ 2568

ดำเนินการสำรวจและประเมิน

โดย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา



คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรารักษ์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปี พ.ศ. 2568 ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรารักษ์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ในภารกิจจำนวน 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และ 4) งานด้านสาธารณสุข ซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ของท้องถิ่นให้ดีที่สุดและสอดคล้องกับความเป็นอยู่ของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างสูงสุดต่อไป

ศูนย์วิทยาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา รู้สึกเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่ได้รับความไว้วางใจจากองค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรารักษ์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ให้เป็นผู้ดำเนินการจัดทำโครงการสำรวจฯ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ศูนย์วิทยาศาสตร์

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

กันยายน 2568



บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรางค์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการรวม 4 งานบริการ คือ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และ 4) งานด้านสาธารณสุข โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ ข้อพิจารณาในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างการประเมินในครั้งนี้ ผู้ประเมินกำหนดแนวทางการคัดเลือกบุคคลที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการจากงานบริการทั้ง 4 งานข้างต้น ในปีงบประมาณ 2568 โดยกำหนดหลักเกณฑ์การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามภารกิจงานด้านบริการ ดังนั้นในการเลือกตัวอย่างจากประชากรที่จะทำการศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ตามภารกิจงานบริการ และใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบวิธีบังเอิญเจอ (Haphazard or Accidental Sampling) การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินได้เลือกใช้สูตรในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการคำนวณของโรสคอว์ (Roscoe, 1975 : 183) ในการกำหนดขนาดตัวอย่าง ผลการประเมินพบว่า

- 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 96.20 อยู่ในระดับมากที่สุด
- 2) งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 96.40 อยู่ในระดับมากที่สุด
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 96.00 อยู่ในระดับมากที่สุด
- 4) งานด้านสาธารณสุข
มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.40 อยู่ในระดับมากที่สุด



สรุปผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรารค์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม 4 งานบริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 96.00, \bar{X} = 4.80, S.D.=0.48)

เมื่อพิจารณาในแต่ละภารกิจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกภารกิจ โดยภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ร้อยละ 96.40, \bar{X} = 4.82, S.D.=0.50) รองลงมา คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (ร้อยละ 96.20, \bar{X} = 4.81, S.D.=0.50) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ (ร้อยละ 96.00, \bar{X} = 4.80, S.D.=0.42) และงานด้านสาธารณสุข (ร้อยละ 95.40, \bar{X} = 4.77, S.D.=0.50) ตามลำดับ



กิตติกรรมประกาศ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรารักษ์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เพราะความร่วมมือจากบุคคลหลายฝ่าย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ

ทีมผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่กรุณาตรวจสอบความถูกต้องให้ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็นในการปรับปรุงเครื่องมือในงานวิจัย

ขอขอบคุณคณะผู้บริหาร คณะกรรมการ และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนผู้นำท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกท่านที่อำนวยความสะดวก และช่วยเหลือในการรวบรวมเอกสารทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการ ขอขอบคุณทีมคณาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาทุกท่านที่ช่วยเหลือกันในการเก็บรวบรวมข้อมูล และรวบรวมแบบสอบถามภาคสนามกับชุมชน รวมทั้งบันทึกข้อมูลลงระบบคอมพิวเตอร์

ท้ายที่สุดขอขอบคุณประชาชนในเขตพื้นที่ ที่กรุณาได้สละเวลาให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องแก่ทีมผู้วิจัย ดังนั้นทีมผู้วิจัยจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้อง และประโยชน์ทางวิชาการ นำไปสู่การพัฒนา และปรับปรุงด้านการบริการให้ประชาชนในพื้นที่ ทั้งนี้ทีมผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้เอ่ยนามและไม่ได้เอ่ยนามในที่นี้ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้ ทีมผู้วิจัยขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างยิ่ง

ศูนย์วิทยาศาสตร์
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
กันยายน 2568



ลสารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์	2
ขอบเขต	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	10
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	19
ข้อมูลพื้นฐาน	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
กรอบแนวคิดการวิจัย	41
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากร	42
กลุ่มตัวอย่าง	42
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	43
การเก็บรวบรวมข้อมูล	46
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	46



สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	47
งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	58
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	68
งานด้านสาธารณสุข	78
บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน	
สรุปผล	91
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจ	92
ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้	93
บรรณานุกรม	94
ภาคผนวก	99
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	100
แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ ทั้ง 4 ด้าน	101
ผลสรุปค่า IOC แบบสอบถามความพึงพอใจ	118
ประมวลภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล	128
รายชื่อคณะผู้จัดทำ	129



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	48
4.2 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	49
4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวมรายด้าน	52
4.4 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	53
4.5 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	54
4.6 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	55
4.7 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	56
4.8 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการ งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	58
4.9 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	59
4.10 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในภาพรวมรายด้าน	62
4.11 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	63
4.12 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	64
4.13 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็ก	65
4.14 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	66
4.15 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีฟผู้สูงอายุ	68



สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.16 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเบ็ยยังชีพผู้สูงอายุ	69
4.17 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบ็ยยังชีพผู้สูงอายุ ในภาพรวมรายด้าน	72
4.18 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเบ็ยยังชีพผู้สูงอายุ	73
4.19 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบ็ยยังชีพผู้สูงอายุ	74
4.20 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบ็ยยังชีพผู้สูงอายุ	75
4.21 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเบ็ยยังชีพผู้สูงอายุ	76
4.22 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการ งานสาธารณสุข	78
4.23 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม งานด้านสาธารณสุข	79
4.24 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ในภาพรวมรายด้าน	82
4.25 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข	83
4.26 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ งานด้านสาธารณสุข	84
4.27 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านสาธารณสุข	85
4.28 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข	86
4.29 ค่าเฉลี่ยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรารค์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวมจำแนกตามภารกิจและการให้บริการขององค์การบริหารตำบล	88
4.30 สรุปการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรารค์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี	90



สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
ภาพที่ 1 ตราสัญลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรารค์	23
ภาพที่ 2 องค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรารค์	24
ภาพที่ 3 ลักษณะภูมิประเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรารค์	25
ภาพที่ 4 วัดเนินพระปรารค์	28
ภาพที่ 5 วัดใหม่พรตน์	29
ภาพที่ 6 อ่างเก็บน้ำห้วยสอ	31
ภาพที่ 7 งานประเพณีสงกรานต์	32
ภาพที่ 8 กรอบแนวคิดในการสำรวจความพึงพอใจ	41



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

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

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

องค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรางค์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งได้จัดตั้งขึ้นตามหลักการของการกระจายอำนาจ กล่าวคือเป็นหน่วยงานที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง ให้ประชาชนเรียนรู้กระบวนการตามระบอบประชาธิปไตย คือ มีส่วนร่วมทั้งการเลือกผู้บริหารท้องถิ่น วางแผนพัฒนาโครงการ กิจกรรมต่าง ๆ ในพื้นที่ ดังนั้นเพื่อให้ทราบว่าคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรางค์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัด



สุพรรณบุรี ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล จึงมอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานการบริหารจัดการแบบมุ่งเน้นผลงาน (Performance Public Management) ตามนโยบายจากส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค รวมทั้งสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้การติดตามผลการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ประเมินจึงได้จัดทำการสำรวจงานบริการสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริงขึ้น 4 งานบริการ ประกอบด้วย 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และ 4) งานด้านสาธารณสุข โดยจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับใช้ประกอบการวางแผนกลยุทธ์ในการบริหาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง ตลอดจนส่งเสริม ปรับปรุง แก้ไข ภารกิจต่าง ๆ ให้สามารถสนองต่อความต้องการประชาชนอย่างถูกต้อง เหมาะสม คุ่มค่า ซึ่งการสำรวจและประเมินในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรารค์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี อันจะนำไปสู่การจัดการองค์กรที่มีคุณภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรารค์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ในด้านต่าง ๆ 4 ด้าน ดังนี้
 - 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
 - 2) ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ
 - 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 4) ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ
2. เพื่อสำรวจปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่ผู้รับบริการประสบในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรารค์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี

ขอบเขต

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรารค์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ 2568 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ ตลอดจนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อปัญหาและอุปสรรค รวมถึง



ข้อเสนอแนะและความต้องการของผู้รับบริการในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรารค์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยครอบคลุมงานบริการ 4 งาน ได้แก่

- 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- 4) งานด้านสาธารณสุข

2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรารค์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ในปีงบประมาณ 2568

ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างการสำรวจในครั้งนี้ ผู้ประเมินกำหนดแนวทางสำหรับการคัดเลือกบุคคลที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการจากงานทั้ง 4 งานข้างต้นในปีงบประมาณ 2568 โดยกำหนดหลักเกณฑ์การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามภารกิจงานด้านบริการ ดังนั้นในการเลือกตัวอย่างจากประชากรที่ทำการศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ตามภารกิจงานบริการและใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบวิธีบังเอิญเจอ (Haphazard or Accidental Sampling)

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

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

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



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

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

ดังนั้น จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเท่ากับ 96 หน่วยในแต่ละงาน แต่เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นจึงกำหนดขนาดตัวอย่างดังนี้

จำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกตามแต่ละงาน ดังนี้

- | | | |
|---|-------|--------|
| 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | จำนวน | 100 คน |
| 2) งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก | จำนวน | 100 คน |
| 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ | จำนวน | 400 คน |
| 4) งานด้านสาธารณสุข | จำนวน | 400 คน |

โดยทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

3. ขอบเขตระยะเวลาและพื้นที่

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาปีงบประมาณ 2568 (ตุลาคม 2567 - กันยายน 2568) ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรางค์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ได้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรางค์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี
2. สามารถนำข้อมูลมาปรับปรุง พัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรางค์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี



นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ หมายถึง ประชาชนมีความรู้สึกที่ดีต่อการเข้าไปขอรับบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

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

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

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

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



บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

5.1 สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรางค์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ 2568 ครอบคลุม 4 งานบริการประกอบด้วย 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการศึกษา ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และ 4) งานด้านสาธารณสุข โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมินใน 4 ประเด็น ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ จากการสำรวจสามารถสรุปผลการประเมิน ทั้ง 4 งาน ดังนี้

1. **งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง** ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับ บริการ ที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10

2. **งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก** ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10

3. **งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ** ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10

4. **งานด้านสาธารณสุข** ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10

สรุปผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรางค์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม 4 งานบริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ผลคะแนน อยู่ในระดับ 10



5.2 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจ

ในการลงพื้นที่สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรารักษ์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ประชาชนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการบริหารจัดการงานบริการภาพรวม ดังนี้

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายถูกต้อง มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด อปต. เคลื่อนที่

2. งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก

3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ เว็บบอร์ด เฟซบุ๊ก ไลน์ อปต.เคลื่อนที่

4. งานด้านสาธารณสุข

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง



5.3 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. **ปัจจัยการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ** ควรนำผลการประเมินไปใช้เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ในการกำหนดนโยบายและแผนพัฒนาท้องถิ่น ตลอดจนเป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชนให้มีประสิทธิภาพได้อย่างแท้จริง

2. **ปัจจัยการพัฒนาการให้บริการ** ควรใช้ผลการประเมินเป็นเครื่องมือในการปรับปรุงและยกระดับคุณภาพการให้บริการ หน้าที่รับผิดชอบ ทั้งในส่วนของกระบวนการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ สิ่งอำนวยความสะดวก และช่องทางการติดต่อสื่อสาร โดยมุ่งเน้นความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม

3. **ปัจจัยการพัฒนาศักยภาพบุคลากร** ควรนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการจัดอบรมและพัฒนาทักษะและทัศนคติของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งด้านวิชาชีพ การบริการประชาชน และการสื่อสาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

4. **ปัจจัยการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน** ควรเผยแพร่ผลการประเมินสู่สาธารณะ เพื่อสร้างความโปร่งใส ความเชื่อมั่น และความเสมอภาค อีกทั้งควรนำผลการศึกษาไปใช้ในการจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เพื่อร่วมกันกำหนดแนวทางการพัฒนาท้องถิ่นและการบริการสาธารณะ

5. **ปัจจัยการพัฒนาอย่างยั่งยืน** ควรนำผลการศึกษาไปเชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม ธรรมชาติและวัฒนธรรม เช่น การจัดการขยะเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก การสร้างมูลค่าเพิ่มผ่านระบบเครดิตคาร์บอน รวมทั้งการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลสู่การเป็น “องค์การบริหารส่วนตำบลสีเขียว” หรือ “องค์การบริหารส่วนตำบลคาร์บอนต่ำ” เพื่อสอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาที่ยั่งยืนในระดับชาติและนานาชาติ

ดังนั้นข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ที่ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรารค์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ช่วยปรับปรุงและแก้ไขในการให้บริการ นอกจากนี้การประเมินผลระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรารค์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่พึงพอใจมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาที่ได้ในแต่และประเด็นพบว่า ไม่มีข้อใดที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แสดงว่าการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรารค์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ในภารกิจทั้งหมด สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ รวมทั้งการให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัด และโครงการดีเด่นขององค์การบริหารส่วนตำบล สามารถพัฒนาชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้นได้



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรางค์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ 2568 เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งวิธีการดำเนินการวิจัยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดเป็นกลุ่มประชาชนที่อยู่ในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรางค์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานภาคเอกชน ที่เคยติดต่อขอรับบริการในปีงบประมาณ 2568 จำนวน 4 งาน โดยในแต่ละงานดังนี้ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ และ 4) งานด้านสาธารณสุข

3.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างการศึกษานี้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยแยกแต่ละงานดังนี้
ข้อพิจารณาในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างการประเมินในครั้งนี้ ผู้ประเมินกำหนดแนวทางสำหรับการคัดเลือกบุคคลที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการจากงานทั้ง 4 งานข้างต้น ในปีงบประมาณ 2568 โดยกำหนดหลักเกณฑ์การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามภารกิจงานด้านบริการ ดังนั้น ในการเลือกตัวอย่างจากประชากรที่จะทำการศึกษา วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ตามภารกิจงานบริการ และใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบวิธีบังเอิญเจอ (Haphazard or Accidental Sampling)

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินได้เลือกใช้สูตรในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973. P. 727 - 728) แต่เนื่องจากไม่ทราบขนาดของประชากร และจำนวนผู้มาใช้บริการที่แน่นอน จึงใช้คำนวณของโรสคอว์ (Roscoe, 1975 : 183) ในการกำหนดขนาดตัวอย่าง ซึ่งมีสูตรการคำนวณดังนี้



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

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

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

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

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

ดังนั้น จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเท่ากับ 96 หน่วยในแต่ละงาน แต่เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นจึงกำหนดขนาดตัวอย่างดังนี้

จำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกตามแต่ละงาน ดังนี้

- 2.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 100 คน
- 2.2 งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 100 คน
- 2.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 400 คน
- 2.4 งานด้านสาธารณสุข จำนวน 400 คน

โดยทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

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



ตอนที่ 1) ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ตอนที่ 2) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 3) ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ แบ่งออกเป็น 4 ด้านประกอบด้วย

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ

ตอนที่ 4) ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ

หาค่าความถูกต้องและความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สร้างขึ้นเรียบร้อยแล้ว โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบดูความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความชัดเจน ความถูกต้องเหมาะสมของภาษาที่ใช้ จากนั้นรวบรวมข้อมูล ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องระหว่างรายการข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการประเมิน ด้วยค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยใช้สูตรของ IOC ดังนี้ (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจรา ชานีประศาสน์, 2547: น.145-146) โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณา คือ

เห็นว่าสอดคล้อง	ให้คะแนน + 1
ไม่แน่ใจ	ให้คะแนน 0
เห็นว่าไม่สอดคล้อง	ให้คะแนน - 1

การวิเคราะห์ข้อมูลความเหมาะสมสอดคล้องของแบบทดสอบโดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (IOC) คำนวณค่าตามสูตร

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

$\sum R$ = ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ



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

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

ผลการวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่สร้างขึ้น จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน มีค่าเฉลี่ยของดัชนีความสอดคล้อง IOC ในแต่ละฉบับ ดังนี้

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่า IOC ในแต่ละข้อไม่ต่ำกว่า 0.50 และค่า IOC เฉลี่ยรวมทุกๆ ข้อได้เท่ากับ 0.94

2) งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีค่า IOC ในแต่ละข้อไม่ต่ำกว่า 0.50 และค่า IOC เฉลี่ยรวมทุกๆ ข้อได้เท่ากับ 0.96

3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีค่า IOC ในแต่ละข้อไม่ต่ำกว่า 0.50 และค่า IOC เฉลี่ยรวมทุกๆ ข้อได้เท่ากับ 0.97

4) งานด้านสาธารณสุข มีค่า IOC ในแต่ละข้อไม่ต่ำกว่า 0.50 และค่า IOC เฉลี่ยรวมทุกๆ ข้อได้เท่ากับ 0.96

ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สร้างขึ้นมีค่าความสอดคล้อง

ผลการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล หลังจากนำไปทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรจำนวน 30 คน โดยวัดค่าความสอดคล้องภายในหาค่าสัมประสิทธิ์ได้ 0.91 ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีความเชื่อมั่น

ดังนั้นจึงสามารถยอมรับแบบสอบถามดังกล่าวเพื่อการวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไปได้ จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่ได้จากข้างต้นมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป



3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้มหาวิทยาลัยฯ ให้คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ลงพื้นที่จริงในการเก็บรวบรวมข้อมูล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลได้จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับข้อความของคำถามทุกข้อรวมทั้งเทคนิคในการสัมภาษณ์ และจริยธรรมในการเก็บข้อมูล

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ อธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการอธิบายระดับความพึงพอใจ และใช้ค่าความถี่สรุปความคิดเห็นข้อเสนอแนะทั่วไป

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

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

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามมาพิจารณาระดับความพึงพอใจ โดยมีเกณฑ์ในการแปลความจากสูตร (สมโภชน์ อเนกสุข, 2552, หน้า 5) ดังต่อไปนี้

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

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

ซึ่งสามารถแปลความหมายเป็นเกณฑ์การแปลความหมายระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

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



บรรณานุกรม

- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). *การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต*. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2548). *การบริหารงานบุคคล*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ. (2560). *รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบาโร๊ะ อำเภอยะหา จังหวัดยะลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560*. คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ชมพูนุช กาศสกุล. (2546). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดด อำเภอ เมืองเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการเมืองและการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชาญวุฒิ สืบบุญมา. (2551). *การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในการเสนอข้อบัญญัติ ท้องถิ่นศึกษากรณี: เทศบาลตำบลหนองสอ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต. มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ: บริษัท พิกเนศพรินท์ติ้งเซ็นเตอร์ จำกัด.
- บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว. (2535). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 6). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิน คงพูล. (2529). *ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการประถมศึกษาจังหวัดใน 14 จังหวัดภาคใต้*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชัชวาล ทัดศิวิช. (2552). *คุณภาพการให้บริการภาครัฐ*. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ 7, 1 (มกราคม – เมษายน 2552): 105-145.



บรรณานุกรม (ต่อ)

- ชัยวัฒน์ เทพสาร. (2544). ความพึงพอใจของข้าราชการมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่มีต่อการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธีรวรรณ รุ่งเรือง. (2552). การมีหัวใจบริการ, สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2564, จาก <http://www.npu.ac.th/gad/pdf/m7.pdf>.
- นริศรา ลาลี. (2564). การศึกษาคูณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดอุดรราชธานี. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรราชธานี.
- บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2563). ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอมืองจังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2563.
- บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2564) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2564.
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้. (2561). รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนผาก อำเภอพรวัว จังหวัดเชียงใหม่. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมเห็ด ประจำปีงบประมาณ 2561.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. (2564). การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564.
- ลัดดาวัลย์ เพชรวิโรจน์ และอัจฉรา ชานิประศาสน์. (2547). ระเบียบวิธีวิจัย (Research Methodology). กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์.



บรรณานุกรม (ต่อ)

- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). *คุณภาพในงานบริการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ประชาชน จำกัด. วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร. (2561). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญา อำเภอรามัน จังหวัดยะลา ปีงบประมาณ 2561*.
- ศุภย์วิชัย พุทธศาสตร์น่าน. (2563). *รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย ประจำปีงบประมาณ 2563*.
- ศุภย์วิชัย และ นวัตกรรมมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์. (2564). *รายงานผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลแว้ง อำเภอแว้ง จังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ 2564*.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2561). *การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรตน์ อำเภอนองเสือ จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ 2561*.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2543). *ยุทธวิธีบริการครองใจลูกค้า*. กรุงเทพฯ : อีระป้อมวรรณกรรม.
- สมโภชน์ อเนกสุข. (2552). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 3). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมิต สัจฉกร. (2550). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สัญญา เคนาภูมิ และคณะ. (2562). *การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชั้นใต้ใหญ่ อำเภอมือง จังหวัดยโสธร*. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. (2564). *ประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปี 2564*.
- สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. (2556). *สถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร*. สืบค้นเมื่อ กรกฎาคม- สิงหาคม 2568.

<https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMONTH/statmonth/#/mainpage>



บรรณานุกรม (ต่อ)

- อรุณ ไชยนิติกย์. (2564). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี. *วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์*. ปีที่ 8 ฉบับที่ 6 เดือนมิถุนายน 2564.
- องค์การบริหารส่วนตำบลขามทะเลสอ. (2562). *ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลขามทะเลสอ อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา*. องค์การบริหารส่วนตำบลขามทะเลสอ อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา.
- องค์การบริหารส่วนตำบลดอนมะเกลือ. (2563). *รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนมะเกลือ*.
- องค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ออก. (2560). *การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ออก อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ประจำปี 2560*. สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- องค์การบริหารส่วนตำบลอุดมทรัพย์. (2559). *รายงานการประเมินผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลอุดมทรัพย์ อำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา*.
- อุทัย หิรัญโต. (2543). *การเมืองและการปกครองของไทย*. กรุงเทพฯ: เอมพันธ์.
- Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw-Hill Book.
- Kotler, Philip. (1997). *Marketing management: analysis, planning, implementation and control*. 9th ed. New Jersey: A simon & Schuster Company.
- Likert, Rensis. (1967). *The Method of Constructing and Attitude Scale*. In Reading in Fishbeic, M (Ed.), *Attitude Theory and Measurement* (pp. 90-95). New York: Wiley & Son.
- Maslow, A. (1970). *Motivation and Personality (2nd ed.)*. New York: Harpers and Row.
- Millet, J.D. 1954. *Management in the public service, the quest for effective performance*. New York: Mc Graw-Hill.



บรรณานุกรม (ต่อ)

- Roscoe, J. T. (1975), *Fundamental Research Statistics for the Behavioural Sciences*, 2nd edition. New York: Holt Rinehart & Winston.
- Streiner, D. L., & Norman, G. R. (1995). *Health measurement scales: Practical guide to their development and use* (2nd ed.). University Press: Oxford.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd Ed. New York: Harper and Roscoe (1975) Publications.
- Wolman, B. B. (1973). *Dictionary of Behavioral Science*. London: Litton Educational.
- Walle, S. & Van Ryzin, G. (2011). 'The order of questions in a survey on citizen satisfaction with public services: Lessons from a split-ballot experiment'. *Public Administration*, 89(4): 1436-1450.



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรารค์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี” ครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรม และศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาซึ่งเนื้อหาประกอบด้วยสาระสำคัญดังต่อไปนี้

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

2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

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

อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรود (2554) ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ก็จะทำให้เกิดความพอใจ ชอบใจ เกิดเป็นทัศนคติด้านบวก ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบ ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบาย เชิงเหตุผลเสมอไป ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของขบวนการ



ประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปได้ในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

ชัยวัฒน์ เทพสาร (2544) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติ ซึ่งเป็นผลรวมของ ความรู้ ความเข้าใจ อารมณ์ และพฤติกรรมที่บุคคลได้รับการแสดงออกมาในเชิงของการประเมินค่าต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในลักษณะที่เป็นเชิงบวกว่ามีความสุขหรือไม่มีความสุข เมื่อได้รับสิ่งที่ตรงกับความคาดหวัง ตรงตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจของตน

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

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติที่เป็นนามธรรมเกี่ยวกับความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจ เป็นผลให้เกิดความพึงพอใจ

2.1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีความต้องการของ Abraham Maslow (1970) Maslow เป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นสมมติฐานอยู่ 3 ประการ คือ

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

นอกจากนี้ Maslow ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ชั้น ดังนี้

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



ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็就会有ความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัย เพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้าน เศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงใน หน้าที่การงาน และสถานะทางสังคม

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

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

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or Self-Realization) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากประสบความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิด หรือความคาดหวังทะเยอทะยาน อยากได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่ง

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าทฤษฎีของ Maslow แสดงให้เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการ 5 ประการ เมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่าง ๆ ขึ้นอีกตามความต้องการทั้ง 5 ขั้นตามลำดับ

2.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2535) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีดังนี้



1) สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการยอม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2) การส่งเสริมแนะนำ การบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยิน ข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจให้มีความต้องการตามมาได้

3) ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญ ต้องการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบาย การบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึง ประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการต่อผู้รับบริการที่ต้องการด้วยความ สนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4) สภาพแวดล้อมของการบริการ และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความ พึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งมักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการ ออกแบบอาคารสถานที่การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็น สัดส่วน ตลอดจนออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ

5) กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญ ในการ สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้ การปฏิบัติงานแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น

จากปัจจัยดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น จึงสรุปได้ว่าความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตาม ปัจจัยสภาพแวดล้อม และสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปแปรผันตามความคาดหวังของบุคคลในแต่ละ คน สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันที

2.1.4 วิธีการวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจโดยเกณฑ์ของลิเคิร์ท (1967) กำหนดระดับความพึงพอใจ ออกเป็น 5 ระดับ คือ



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

ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามตามแนวคิดลิเคิร์ต

1. ตั้งจุดมุ่งหมายของการศึกษาว่าต้องการศึกษาความพึงพอใจของใครมีต่อสิ่งใด
2. ให้ความหมายของความพึงพอใจที่จะศึกษานั้นอย่างแจ่มชัด
3. สร้างข้อความให้ครอบคลุมคุณลักษณะที่สำคัญๆ ของสิ่งที่จะศึกษาให้ครบถ้วนทุกแง่มุม ต้องมีทั้งข้อความที่เป็นทั้งทางบวกและทางลบ
4. ตรวจสอบข้อความที่สร้างขึ้น โดยตนเองและผู้ที่มีความรู้ (ผู้เชี่ยวชาญ) ความครบถ้วนของคุณลักษณะที่ศึกษาและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ในการพิจารณาข้อความนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญระบุว่า ข้อความนั้นมีลักษณะเป็นข้อความทางบวก ข้อความทางลบ หรือมีลักษณะกลางๆ
5. ทำการทดลองก่อนนำไปใช้จริง เพื่อหาความเที่ยงตรง ค่าอาจจำแนก และความเชื่อมั่นของมาตราวัดทัศนคติ
6. กำหนดการให้คะแนน โดยให้มีหลักเกณฑ์ดังนี้
ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 มีความพึงพอใจในระดับ มาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 มีความพึงพอใจในระดับ น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 มีความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

2.2.1 ความหมายของการบริการ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ ดังนี้

สมชาติ กิจยรรยง (2543) การบริการ หมายถึงกิจกรรม หรือการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้น ๆ ถูกเสนอไป พร้อมกับสินค้าแต่ไม่สามารถจับต้องได้ซึ่งสามารถทำให้เกิดความประทับใจหรือความพอใจกับผู้รับได้



Philip Kotler (1997) กล่าวว่า “การบริการหมายถึงกิจกรรมหรือการปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใดทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจไม่รวมหรือรวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้”

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

โดยสรุปการบริการ คือ กระบวนการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือกิจกรรมที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลได้จัดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของผู้รับบริการและได้รับความสะดวกสบาย มีความพึงพอใจ เกิดความประทับใจในเวลาเดียวกัน

2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542) กล่าวว่า การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า การบริการเป็นกระบวนการปฏิบัติเพื่อผู้อื่น ผู้ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวก และทำงานเพื่อผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากคำใน ภาษาอังกฤษคำว่า Service ได้มีนักบริหารหลายๆ ท่านได้ให้ความหมาย โดยแยกเป็นตัวอักษรแล้วมีความหมายดังนี้

S = Service Concept คือ แนวคิดรวบยอดในการบริการและการสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) ให้ลูกค้าผู้มาติดต่อ หรือมาขอใช้บริการและรับบริการ

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้น หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้น พร้อมทั้งจะตอบสนองความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

R = Readiness Rapidness คือ ความพร้อมและความรวดเร็ว หมายถึง มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา และความรวดเร็วฉับพลัน ทันใจ และทันเวลา

V = Values คือ ความมีคุณค่า หมายถึง การทำทุกวิถีทางให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจ ตลอดทั้งได้คุณค่าไปจากการบริการ

I = Interesting, Impression คือ ความสนใจและความประทับใจ หมายถึง การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้า และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับ

C = Cleanliness, Correctives, Courtesy คือ ความสะอาด ความถูกต้องและมีเมตตาริจิต สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนประกอบของการขยายสถานที่ต้อนรับลูกค้า ควรมีความสะอาด และ



มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในเรื่องความถูกต้องและมีไม่ตรีจิตต่อลูกค้า ให้การต้อนรับด้วยใบหน้า ยิ้มแย้มแจ่มใส

E = Endurances คือ ความอดกลั้น และการรู้จักควบคุมอารมณ์

S = Sincerity คือ ความจริงใจ และการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) ได้เสนอ แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการที่ดีไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างดีเลิศ สร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า เอาใจใส่ ในการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว ช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ และไม่เอาเปรียบลูกค้า
2. ให้บริการอย่างถูกต้อง ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ
3. สร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้า โดยการบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจและมุ่งหวัง ให้ลูกค้ามีความสุขจากการได้รับบริการ
4. มีจุดติดต่อเพียง 1 จุดในการให้บริการ หรือใช้พนักงาน 1 คนต่อการบริการ ในแต่ละเรื่อง และหากมีพนักงานคนใดไม่อยู่ ควรมีพนักงานคนอื่นเข้ามารับผิดชอบการส่งต่องานเพื่อ ไม่ให้การบริการสะดุด
5. ติดต่อได้ทุกวันและทุกเวลา องค์กรแห่งการบริการจะต้องมีช่องทางให้ลูกค้า สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา เช่น ทางอีเมล ทางโทรศัพท์ ทางกล่องรับความคิดเห็น เป็นต้น
6. ติดต่อเจ้าหน้าที่หรือพนักงานเหมือนติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการลูกค้า โดยทั่วไป มักรู้สึกว่าการได้ติดต่อกับหัวหน้า หรือผู้จัดการ จะทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วมากกว่า ติดต่อกับเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน ดังนั้นหัวหน้าหรือผู้จัดการจึงควรมอบหมายอำนาจการตัดสินใจ ให้กับเจ้าหน้าที่ หรือพนักงานที่รับผิดชอบฝ่ายต่าง ๆ ให้สามารถบริการได้อย่างไม่ติดขัด
7. มีการสื่อสารให้ข้อมูลลูกค้าอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ลูกค้าได้รับรู้ว่า เราไม่ทอดทิ้ง
8. มีนวัตกรรมออกมาให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างความแปลกใหม่ในการให้บริการ
9. บรรยากาศของความสนุกสนาน
10. มีการปรับปรุงให้บริการอย่างต่อเนื่องและปลูกจิตสำนึกด้านการให้บริการ อย่างแท้จริง เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ



2.2.3 เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อน และมีองค์ประกอบหรือปัจจัยหลายอย่าง que เข้ามาเกี่ยวข้อง อันส่งผลให้ การมองคุณภาพจำเป็นต้องทำการมองจากหลายด้าน โดยกรอนรูส (Gronroos, 1984 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิวัช, 2552) ได้กล่าวถึง เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการ ว่าสามารถสร้าง ให้เกิดขึ้นได้ ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

1) การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะ ในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

2) ทักษะคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิด ความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

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

4) ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการ จะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้อง ปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

5) การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไข สถานการณ์นั้น ๆ ได้ทันที่ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือ ในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

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

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



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

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมมองของการพิจารณา แต่กระนั้นเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญ ซึ่งผู้บริหารขององค์กร พึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์กรที่ต้องการความสำเร็จของ การประกอบการ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณา หรือทำความเข้าใจจากความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ ให้ได้อย่างเด่นชัด

2.2.4 การวัดคุณภาพการให้บริการ

การวัดคุณภาพของบริการ จะพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ประการหลัก เป็นสำคัญ ได้แก่ ความคาดหวังของผู้บริการ ภาวะความเป็นผู้นำ การปรับปรุงขั้นตอน และการจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ และถ้าสามารถทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการ และนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการเป็นลำดับ โดยตัวแปรหลัก 5 ตัวแปร ที่ซีแทมล์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry,1990 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิวัช, 2552) ได้พัฒนาขึ้นมา เพื่อใช้ชี้วัดคุณภาพการให้บริการและได้ให้ความหมายของมิติหรือมุมมองของคุณภาพการให้บริการไว้ มีดังนี้

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกรับเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

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



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

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

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

2.2.5 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

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

(1) การบอกแบบปากต่อปาก การคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าที่รับทราบจากคำแนะนำของเพื่อน หรือญาติสนิท ที่เคยไปรับบริการในสถานที่แห่งนั้นมาก่อน และพบว่าการให้บริการเป็นอย่างดี อันทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังที่จะได้รับบริการเช่นนั้น

(2) ความต้องการส่วนบุคคลอาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคลอยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้

(3) ประสบการณ์ในอดีต ความคาดหวังอันเกิดจากประสบการณ์ในอดีต มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับและมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ



(4) การโฆษณาประชาสัมพันธ์ เป็นความคาดหวังที่เกิดจากการติดต่อสื่อสาร เพื่อโน้มน้าวผู้รับบริการ ซึ่งเป็นทั้งการสื่อสารทางตรง และการสื่อสารทางอ้อม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ เช่น การให้บริการด้วยความจริงใจ ตรงต่อเวลา เป็นต้น

นอกจากนี้ เทนเนอร์และเดอโทโร (Tenner and Detoro, 1992 : 68 - 69 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิริช, 2552) ได้เสนอถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการรับบริการของผู้รับบริการไว้เช่นกัน ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ผู้รับบริการ มีความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตนได้รับการตอบสนองหรือบรรลุผลอย่างครบถ้วน และมีแนวโน้มที่จะยอมรับการให้บริการนั้นโดยทำการเปรียบเทียบกับประสบการณ์จริงที่เคยได้รับ ก่อนที่จะชำระค่าบริการเสมอ ซึ่งผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจ ก็ต่อเมื่อได้รับการที่ตอบสนอง ต่อความต้องการของเขาดังนั้น ในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการ จึงจะต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายความคาดหวังของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบด้วย

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

2) การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ

ในเชิงทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม การรับรู้ หมายถึง สามารถอธิบายได้อย่างสั้นๆ คือวิธีการที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบ ๆ ตัวของบุคคล ฉะนั้นบุคคล 2 คน อาจมีความคิด ต่อตัวกระตุ้นอย่างเดียวกันภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน แต่บุคคลทั้ง 2 อาจมีวิธีการยอมรับถึงตัวกระตุ้น (recognize) การเลือกสรร (select) การประมวล (organize) และการตีความ (interpret) เกี่ยวกับตัวกระตุ้นดังกล่าวไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตามยังขึ้นกับพื้นฐานของกระบวนการของบุคคลแต่ละคนเกี่ยวกับความต้องการ ค่านิยม การคาดหวัง และปัจจัยอื่น ๆ ทั้งนี้ มิติของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ (the definition and dimensions of perceived service quality) ประกอบไปด้วย

- (1) เวลา หมายถึงเวลาของการตัดสินใจว่าจะใช้บริการเมื่อใดหรือในช่วงใด
- (2) เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการนั้นเป็นการตัดสินใจที่ผู้ใช้บริการเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่ได้ลงไป
- (3) การบริการ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จึงต้องมีการประเมินหรือการวัดคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการ



(4) เนื้อหา โดยคุณภาพการให้บริการครอบคลุมถึงความรู้ ความรู้สึกและ
แนวโน้มของพฤติกรรม ของผู้รับบริการ

(5) บริบท ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบริการหรือปัจจัยสถานการณ์

(6) การรวม โดยที่พฤติกรรมการใช้บริการนั้น จะได้รับการพิจารณาว่าเป็นเรื่อง
ของการทำธุรกิจ หรือความต้องการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

3) ประสพการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ

ประสพการณ์ในอดีตที่เกี่ยวกับการรับบริการในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มี
อิทธิพลหรือส่งผลหรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวัง ต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการ

นอกจากนี้ กุลธนา พงศธร (2548) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการ ประกอบด้วย

(1) หลักความสอดคล้องและความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ
ประโยชน์และบริการที่องค์กร จัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่
หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเฉพาะ มิฉะนั้นจะไม่คุ้มกับการดำเนินงาน
นั้น ๆ ด้วย

(2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่าง
ต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

(3) หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่าง
เท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากกลุ่ม
คนอื่น ๆ อย่างเห็นชัดเจน

(4) หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการ จะต้องไม่มากเกินไป
กว่าผลที่ได้รับ

(5) หลักความสะดวก หรือการบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องมึลักษณะ
ปฏิบัติได้ง่าย และสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจ
ให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากเกินไป

นอกจากนี้ อีรวรรณ รุ่งเรือง (2552) ได้กล่าวถึง การมีหัวใจบริการไว้ดังนี้

หัวใจบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การ
สนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้ง
การยิ้มแย้มแจ่มใสให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่
เขาต้องการ การที่บุคคลมีหัวใจบริการจะช่วยให้เกิดผลดีต่อคนอื่น ต่อตนเองและต่องานที่ทำ โดย
องค์ประกอบที่สำคัญของการมีหัวใจบริการ ประกอบด้วย



(1) การจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักผ่อน

(2) การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าตาบานแรกของหัวใจในการให้บริการคือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ “เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้เกิดความประทับใจต่อผู้รับบริการกลับไป” ความรู้สึกนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้า และกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใส จึงถือว่าเป็นขั้นต้นสำคัญที่จะนำไปสู่ผลความสำเร็จขององค์กร อย่าลืมนะว่า “การยิ้มคือการเปิดหัวใจบริการที่ดี”

(3) ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ ด้วยการเริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อด้วยการซักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร เมื่อรับงานแล้วต้องทำให้สำเร็จโดยเร็วและเกิดความสะดวก เมื่อผู้ติดต่อมาที่เดียวหรือแห่งเดียว สามารถประสานได้ทุกจุด ความรวดเร็วและความเต็มใจ ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ ถ้าหากไม่สามารถทำได้รวดเร็วด้วยข้อระเบียบ หรือขั้นตอนใดก็ตาม ก็ต้องชี้แจงด้วยถ้อยคำ หรือภาษาที่แสดงถึง ความกังวล ความตั้งใจจะช่วยเหลือจริง ๆ แต่ไม่สามารถทำได้ เพราะมีข้อขัดข้องหรือความจำเป็นตามระเบียบ

(4) การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดี จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับหรือการรับโทรศัพท์ ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไป ไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือการโทรศัพท์ จะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการข้างในจิตใจ ความรู้สึก หรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อน แล้วแสดงออกทางวาจา

(5) การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นี้ก็ถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังที่จะได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงาน และให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่

(6) การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยี หมายถึง เครื่องมือ และเทคนิควิธีการให้บริการ เช่น การติดประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรทราบ เพื่อช่วยให้บริการ คือ การสร้างน้ำใจให้บริการให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่มีหน้าที่โดยตรง แต่เป็นเรื่องของทุกคนต้องช่วยกันทำหน้าที่ให้บริการ นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยี เช่น Website ต่าง ๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูลข่าวสารจะช่วยเสริมให้บริการเป็นไปด้วยดี



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

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

2.3.1 ความหมายการปกครองส่วนท้องถิ่น

นักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้หลายท่าน ดังนี้

อุทัย หิรัญโต (2543) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่น มีการจัดเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ ซึ่งประชาชนเลือกตั้งมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม และปราศจากการควบคุมของรัฐ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

โกวิท พวงงาม (2550) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึงการบริหารงานในแต่ละท้องถิ่น มีผู้แทนที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้รับผิดชอบต่อการบริหารงานอย่างอิสระรวมทั้งอำนาจในการบริหารการเงินและการคลังภายในกรอบที่กฎหมายบัญญัติ

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

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



2.3.2 วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

ชวงค์ ฉายะบุตร (2539) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นมีดังนี้

1) ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดเจนว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัด ภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ก็สามารถมีรายได้มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอ ที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบานี้เป็น การแบ่งเบาทั้งในด้านการเงิน ด้วบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2) เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศ มีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการประชาชนในแต่ละท้องถิ่น ย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการ บริการจากรัฐบาลเพียงแห่งเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริง และล่าช้า หน่วยงานปกครอง ท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่น เป็นผู้บริหารเท่านั้น จึงสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3) เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่ง มีความแตกต่างกันสภาพความเป็นอยู่ของ ประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยงานปกครองท้องถิ่นขึ้น จึงจำเป็นโดยให้อำนาจ หน่วยงาน ปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่น เพื่อนำไปใช้ในการบริหาร กิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาล ที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศ เป็นอันมากและแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณ จากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้ อย่างรอบคอบ

4) เพื่อให้หน่วยงานปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากการปกครองระบอบ ประชาธิปไตย แก่ประชาชนจากการที่การปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้แก่ประชาชนมีส่วนร่วม ในการปกครองตนเองไม่ว่าจะเป็น การสมัครรับเลือกตั้ง เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไป ทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยงานปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ ที่แตกต่างกันนี้ มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการ ปกครองระบอบประชาธิปไตย ในระดับชาติได้อย่างดี

จากที่ได้กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยแบ่งเบา ภาระของรัฐบาล สนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เพื่อความประหยัด และเพื่อให้หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากการปกครองระบอบ ประชาธิปไตยแก่ประชาชน



2.3.3 องค์ประกอบการปกครองส่วนท้องถิ่น

อุทัย หิรัญโต (2543) กล่าวว่า ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบ 9 ประการ ดังนี้

1) สถานะตามกฎหมาย (legal Status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้น แสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2) พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชน จึงได้มีการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่น ออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก และขนาดใหญ่สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติโดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้ และบุคลากร เป็นต้น

3) การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4) องค์การนิติบุคคล จัดตั้งโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5) การเลือกตั้งสมาชิกองค์กร หรือคณะผู้บริหารท้องถิ่น จะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6) อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเอง ในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ



7) งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8) การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นและยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์ และมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยส่วนรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้มิได้หมายความว่าไม่มีอิสระเต็มที่ คงหมายถึง เฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมีฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

9) การปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจและอุดมการณ์ประชาธิปไตย ซึ่งมุ่งเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองและ กิจกรรมการปกครองตนเองในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้จากลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่นที่เน้นการมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเองมีการเลือกตั้ง มีองค์กรหรือสถาบันที่จำเป็นในการปกครองตนเอง และที่สำคัญก็คือ ประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างกว้างขวาง

สรุปได้ว่าการปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมืองค์ประกอบที่สำคัญ คือเป็นองค์กรที่มีกฎหมายรองรับ ผู้บริหารมาจากการเลือกตั้ง มีอำนาจในการออกข้อบังคับของตนเอง มีงบประมาณของตนเอง และมีความเป็นอิสระที่สามารถดำเนินการต่าง ๆ ของตนเองได้ภายใต้กฎหมายของรัฐบาลกลาง



2.4 ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรางค์

ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรางค์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี มีดังนี้



ภาพที่ 1 ตราสัญลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรางค์

วิสัยทัศน์

“ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง”

2.4.1 ด้านกายภาพ

ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ตำบลเนินพระปรางค์ เป็นตำบลหนึ่งในอำเภอสองพี่น้อง ตั้งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอสองพี่น้อง ไปทางทิศใต้ เป็นระยะทางประมาณ 5 กิโลเมตร มีเนื้อที่ประมาณ 27 ตารางกิโลเมตร (16,875 ไร่)

สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรางค์

ตั้งอยู่ที่ บ้านเลขที่ 242 หมู่ที่ 1 ตำบลเนินพระปรางค์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี 72110

- โทรศัพท์ 035-530-251

- Email : Saraban@noenpraprang.go.th



ภาพที่ 2 องค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรางค์

ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรางค์ ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ราบลุ่ม มีคลองชลประทานส่งน้ำตลอดทั้งปีเหมาะแก่การทำนา ทำไร่ เกษตรผสมผสานและเลี้ยงสัตว์

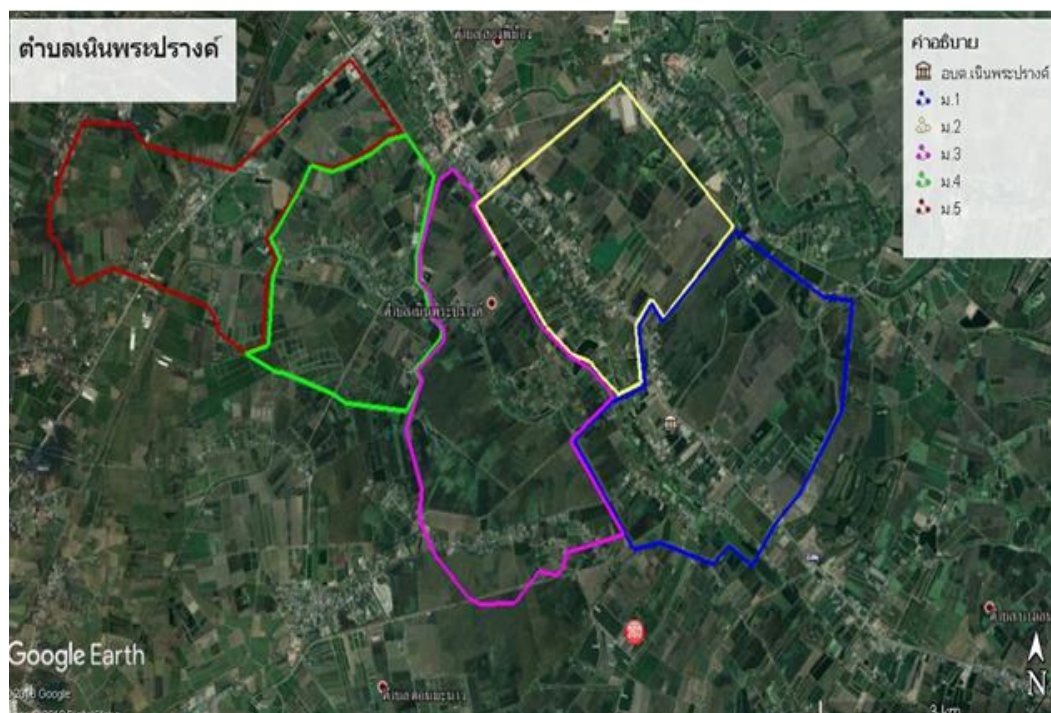
อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลศรีสำราญ และเทศบาลเมืองสองพี่น้อง อำเภอสองพี่น้อง

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลบางเลน อำเภอสองพี่น้อง

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลบางเลน และเทศบาลเมืองสองพี่น้อง อำเภอสองพี่น้อง

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลทุ่งคอก และตำบลอนমনาว อำเภอสองพี่น้อง



ภาพที่ 3 ลักษณะภูมิประเทศองค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรางค์

ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะอากาศมีลักษณะร้อนชื้น อากาศเปลี่ยนแปลงไปตามฤดู ซึ่งมี 3 ฤดู ดังนี้

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์- กลางเดือนพฤษภาคม อากาศร้อนและแห้งแรง

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม ฝนตกมากในช่วงเดือน พฤษภาคม - ตุลาคม

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคม - กลางเดือนกุมภาพันธ์

ลักษณะของดิน

เป็นดินร่วนปนทรายในบริเวณราบลุ่มจะมีความอุดมสมบูรณ์มากเหมาะสำหรับทำนา ปลูกพืชไร่ อ้อย ไม้ยืนต้น เป็นต้น



2.4.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

เขตการปกครอง

เขตการปกครอง

ตำบลหนองบ่อ ประกอบด้วย

- หมู่ที่ 1 บ้านดอนกลาง
- หมู่ที่ 2 บ้านหวายสอ
- หมู่ที่ 3 บ้านสะพานแจ็ก
- หมู่ที่ 4 บ้านไผ่โรงไซ
- หมู่ที่ 5 บ้านหัวสะพาน

การเลือกตั้ง

แบ่งเขตเลือกตั้งเป็น 5 เขตเลือกตั้ง จำนวนประชากรที่มีสิทธิเลือกตั้งข้อมูล ณ เดือน กุมภาพันธ์ 2567 มีทั้งสิ้นจำนวน 4,489 คน แยกเป็นชาย 2,192 คน แยกเป็นหญิง 2,297 คน ดังนี้

ตารางที่ 2.1 จำนวนประชากรที่มีสิทธิเลือกตั้ง

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง		
		ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านดอนกลาง	620	624	1,244
2	บ้านหวายสอ	506	563	1,069
3	บ้านสะพานแจ็ก	276	300	576
4	บ้านไผ่โรงไซ	295	330	625
5	บ้านหัวสะพาน	495	480	975
	รวม	2,192	2,297	4,489

ที่มา: สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ณ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567 เฉลี่ยความหนาแน่นของประชากร 161.33 คน/ตารางกิโลเมตร



ประชากร

ตำบลเนินพระปรารักษ์ ประกอบไปด้วยหมู่บ้าน 5 หมู่บ้าน มีประชากรรวมทั้งสิ้นจำนวน 4,549 คน โดยแยกเป็น ชาย 2,220 คน แยกเป็นหญิง 2,329 คน มีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 1,675 ครัวเรือน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตาราง 2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	จำนวนประชากร			จำนวนครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
1	บ้านดอนกลาง	628	626	1,254	443
2	บ้านหวายสอ	536	590	1,126	438
3	บ้านสะพานแจ็ก	275	298	573	212
4	บ้านไผ่โรงไซ	293	333	626	240
5	บ้านหัวสะแก	488	482	970	342
	รวม	2,220	2,329	4,549	1,675

ที่มา: ข้อมูลสำนักทะเบียนราษฎร ตำบลเนินพระปรารักษ์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี
ณ เดือน กรกฎาคม 2568

ตาราง 2.3 แสดงข้อมูลจำนวนประชากรตามช่วงอายุ

ประชากร	ชาย	หญิง	รวม	หมายเหตุ
จำนวนประชากรเยาวชน	410	348	758	อายุต่ำกว่า 18 ปี
จำนวนประชากร	1,405	1,428	2,833	อายุ 18-60 ปี
จำนวนประชากรผู้สูงอายุ	405	553	958	อายุมากกว่า 60 ปี
รวม	2,220	2,329	4,549	

ที่มา: ข้อมูลสำนักทะเบียนราษฎร ตำบลเนินพระปรารักษ์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี
ณ เดือน กรกฎาคม 2568



2.4.3 ด้านสภาพทางสังคม

การศึกษา

โรงเรียนประถมศึกษา 6 แห่ง ประกอบด้วย

- โรงเรียนวัดใหม่นพรัตน์ 1 แห่ง
- โรงเรียนเนินพระปรางค์ 1 แห่ง
- ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน 1 แห่ง
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 2 แห่ง
- ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน/ห้องสมุดประชาชน 1 แห่ง

สาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ 1 แห่ง ประกอบด้วย

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเนินพระปรางค์

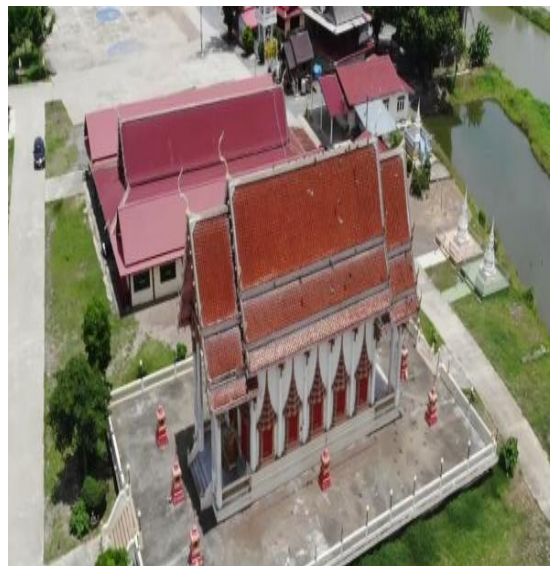
อาชญากรรม และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

พื้นที่ตำบลเนินพระปรางค์อยู่ในเขตความรับผิดชอบของ สถานีตำรวจภูธร และจุดตรวจประจำหมู่บ้าน เพื่อรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

สถาบันและองค์กรศาสนา

มีวัดทั้งสิ้น 2 แห่ง

1 วัดเนินพระปรางค์



ภาพที่ 4 วัดเนินพระปรางค์



2 วัดใหม่พรรัตน์



ภาพที่ 5 วัดใหม่พรรัตน์

การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรารักษ์ ได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

- 1 ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
- 2 รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
- 3 ประสานการทำบัตรผู้พิการ

2.4.4 ด้านบริการพื้นฐาน

การคมนาคมขนส่ง

ปัจจุบันส่วนใหญ่จะใช้การคมนาคมทางบกเป็นหลัก ซึ่งมีถนนสายหลัก 1 สาย เป็นถนนในความรับผิดชอบของสำนักงานทางหลวงชนบทจังหวัดสุพรรณบุรี สภาพถนนยังดำเนินการก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ ทำให้มีลักษณะเป็นหลุมเป็นบ่อและบางช่วงได้เกิดการยุบตัวจนอาจเกิดอันตรายได้ สำหรับถนนที่ใช้ติดต่อภายในหมู่บ้านส่วนใหญ่จะเป็นถนนดินและถนนลูกรัง บางฤดูกาล ทำให้ไม่สามารถใช้เส้นทางบางช่วงได้ ส่วนการติดต่อทางน้ำ ปัจจุบันลดความสำคัญลงไปมากแล้วเพราะकुคลองต่าง ๆ



มีผักตบชวาขึ้นอยู่หนาแน่น และมีการถมดินทำถนนปิดกั้นคลองทำให้การใช้งานส่วนใหญ่เป็นไปเพื่อการส่งน้ำสำหรับใช้เพื่อการเกษตรมากกว่า

การไฟฟ้า

ตำบลเนินพระปรารค์ ได้รับการบริการไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอสองพี่น้อง มีไฟฟ้าอย่างทั่วถึงทุกหมู่บ้าน และกำลังพัฒนาและขยายเขตไฟฟ้า เพื่อการเกษตร ไฟฟ้าแสงสว่างให้

การประปา

ประปา หมู่บ้านจำนวน 5 หมู่

โทรศัพท์

เขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรารค์ ได้รับการบริการจากองค์การโทรศัพท์ อำเภอสองพี่น้อง มีโทรศัพท์บ้านใช้ ซึ่งมีทั้งหมด 5 หมู่บ้าน ประชากร 100 % ใช้โทรศัพท์ (ติดตามตัว คือ มือถือ)

ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

- 1 ไปรษณีย์อำเภอสองพี่น้อง จำนวน 1 แห่ง
- 2 รถตู้วิ่งตัดผ่าน จำนวน 1 แห่ง
- 3 ท่ารถขนส่งบางลี่-กรุงเทพฯ จำนวน 1 แห่ง

2.4.5 ด้านเศรษฐกิจ

เกษตรกร

ประชาชน 100 % ประกอบอาชีพทำไร่ ทำนา เลี้ยงปศุสัตว์ และการเกษตรผสมผสาน

การประมง

บ่อเลี้ยงบ่อ

การปศุสัตว์

มีการเลี้ยงสัตว์ส่วนใหญ่ ไว้จำหน่ายภายในท้องถิ่น เช่น โค กระบือ ไก่ เป็ด สุกร ปลาตุ๊ก กบ และกุ้ง เป็นต้น

หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

โรงแรม



การท่องเที่ยว

อ่างเก็บน้ำห้วยสอ



ภาพที่ 6 อ่างเก็บน้ำห้วยสอ

อุตสาหกรรม

โรงงานนิเวศพลาสติก

การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

ข้อมูลการรวมกลุ่มและจัดตั้งกองทุนของประชาชนในตำบลเนินพระปรารค์

- 1 ปืมน้ำมัน
- 2 ร้านเสริมสวย
- 3 อู่ซ่อมรถยนต์ รถจักรยานยนต์
- 4 ตลาดนัด



2.4.6 ด้านศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

การนับถือศาสนา

ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ มีวัด 2 แห่ง

- วัดเนินพระปรางค์
- วัดใหม่พรรัตน์

ประเพณีและงานประจำปี

- ทำบุญตักบาตร ฟังธรรมเทศนา วันสำคัญทางพระพุทธศาสนา
- ประเพณีสงกรานต์ ทำบุญตักบาตร สรงน้ำพระ รดน้ำผู้สูงอายุ
- กิจกรรมส่งเสริมการแข่งขันกีฬา และฟุตบอลประเพณี



ภาพที่ 7 งานประเพณีสงกรานต์



2.4.7 ด้านทรัพยากรธรรมชาติ

น้ำ

น้ำที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นน้ำที่ได้จากน้ำฝน และน้ำใต้ดินจากระบบประปาบาดาลหมู่บ้าน

ป่าไม้

-ไม่มี-

ภูเขา

-ไม่มี-

คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ตำบลเนินพระปรารค์ เป็นตำบลที่มีความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรค่อนข้างมาก น้ำอุดมสมบูรณ์ แต่ยังคงมีปัญหาเรื่องน้ำท่วมภาคการเกษตรในฤดูกลางที่น้ำมาก

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยพบว่าการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (2564) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ อำเภอเข็ญใน จังหวัดอุบลราชธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภอเข็ญใน จังหวัดอุบลราชธานี 2) ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ 3) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภอเข็ญใน จังหวัดอุบลราชธานี ตัวอย่างได้แก่ผู้มารับบริการจำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t การทดสอบค่า F และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ด้วยเทคนิควิธี Stepwise ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภอเข็ญใน จังหวัดอุบลราชธานี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความเห็นอกเห็นใจ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจของผู้รับบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย



คือ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านอรรถาธิบายผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับ ด้านการประสานงาน และด้านความสะดวก ตามลำดับ เมื่อวิเคราะห์ห้อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเห็นอกเห็นใจมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถพยากรณ์ได้ ร้อยละ 81.20 โดยผู้มาใช้บริการที่มีอายุและอาชีพต่างกัน รับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ (2564) ได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานที่ 1. ด้านการศึกษา งานที่ 2. ด้านรายได้หรือภาษีงานที่ 3. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานที่ 4. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชากร ได้แก่ มีผู้มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะ จำนวน 450 คน และกำหนดกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 212 คน เลือก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.43 ส่วนใหญ่อายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 41.51 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 87.74 โดยมีระดับการศึกษา ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 73.58 และประกอบอาชีพเกษตรกร/กรรมกร/กสิกรรม คิดเป็นร้อยละ 56.13 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 70.75 2) กลุ่มตัวอย่าง ผู้รับบริการเข้ารับบริการจำแนกได้เป็น งานที่ 1. ด้านการศึกษา งานที่ 2. ด้านรายได้หรือภาษี งานที่ 3. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและ งานที่ 4. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเท่ากับคิดเป็นร้อยละ 25.00 ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมาใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาจำนวน 1 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.90 มาใช้บริการช่วงเวลา 08.30-12.00 น. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.15 โดยระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง 10 นาที มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 79.25 ผู้รับบริการส่วนใหญ่รับทราบขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 100.00 และผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากเสียงตามสายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.40 3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ



เทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่าภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.28 จัดอยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานที่ 4 ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 94.83 ส่วนงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานที่ 3 ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานคิดเป็นร้อยละ 93.31 เมื่อจำแนกตามการให้บริการรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการบริการ คิดเป็นร้อยละ 95.28 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.23 ข้อเสนอแนะ จากผลการประเมิน มีข้อเสนอแนะการให้บริการจำแนกตามงานบริการที่รับการประเมินที่ค้นพบจากการวิจัยสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้ งานที่ 1. ด้านการศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการบริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของมีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน น้อย ดังนั้นเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด ควรมีการจัดทำป้ายผังลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน งานที่ 2. ด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook และ E-mail เป็นต้นน้อย ดังนั้นเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด ควรเพิ่มเรื่องช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook และ E-mail เป็นต้น งานที่ 3. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้องน้อย ดังนั้น เทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด ควรมีการปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการบริการแก่ผู้เข้ารับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้องมากยิ่งขึ้น งานที่ 4. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของการให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi น้อย ดังนั้นเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด ควรมีการปรับปรุงและจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้สำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi เป็นต้น

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม (2564) ได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปี 2564 โดยมีวัตถุประสงค์ทั่วไป เพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปี 2564 วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 4 ด้าน คือ



1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของลักษณะงานบริการ 4 งาน คือ (1) งานบริการที่ 1 งานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (2) งานบริการที่ 2 งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (3) งานบริการที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษีและ (4) งานบริการที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 (\bar{X} =4.76, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.23 (\bar{X} =4.76, S.D. = 0.32) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 (\bar{X} =4.76, S.D. = 0.43) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 (\bar{X} =4.76, S.D. = 0.37) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 (\bar{X} =4.76, S.D. = 0.44) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกันตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามลักษณะงานบริการ 4 งานพบว่า ความพึงพอใจงานบริการที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.23 (\bar{X} =4.76, S.D. = 0.42) รองลงมา คือความพึงพอใจงานบริการที่ 1 งานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 (\bar{X} =4.76, S.D. = 0.41) งานบริการที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 (\bar{X} =4.76, S.D. = 0.42) และความพึงพอใจในงานบริการที่ 2 งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.19 (\bar{X} =4.76, S.D. = 0.42) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกันตามลำดับ โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชนดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปี 2564 อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21

บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2564) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเพื่อ



ศึกษาหาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการสุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.0 โดยมีอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.5 อาชีพส่วนใหญ่ คือ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 36.8 โดยรายได้ส่วนใหญ่อยู่ที่ 5,000 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 59.4 2) การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจร้อยละ 95.30 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน และแยกประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้ง 4 ลักษณะงาน เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ซึ่งเป็นข้อเสนอขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามลักษณะงานบริการออกเป็น 4 ลักษณะงาน ได้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ดังนี้ งานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน งานบริการที่ 2 งานด้านรายได้ หรือภาษีจากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละของ 95.60 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละของ 95.40 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน งานบริการที่ 4 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จากการศึกษาพบว่าประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็น ร้อยละของ 95.40 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน

ศูนย์วิจัยและนวัตกรรมมหาวิทยาลัยนครราชสีมา (2564) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา: องค์การบริหารส่วนตำบลแก้ง อำเภอแก้ง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2564 ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้ง อำเภอแก้ง จังหวัดนครราชสีมา 4 ด้าน ได้แก่ 1) ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในปีงบประมาณ 2564 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วน



ตำบลแก้ง อำเภอกำแพง จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.35 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ 4.62 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ตามลำดับ ในขณะที่ด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 4.49

อรุณ ไชยนิทย์ (2564) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจด้านการขั้นตอนให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเทศบาลเมืองบางคูรัด 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด เป็นวิจัยแบบปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามและสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการ และหัวหน้าหน่วยงานผู้ให้บริการ รวมจำนวน 21 คน และการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม กลุ่มประชาชนจำนวน 400 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างในการแบ่งชั้นภูมิตามหมู่บ้านที่อยู่ของผู้รับบริการ เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ใช้ค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจการให้บริการในเทศบาลเมืองบางคูรัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด 2) ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีให้ในเทศบาลเมืองบางคูรัด จำนวน 6 งาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำแนกตามงานคือ 1) งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสร้างบ้าน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ (\bar{X} = 4.79) 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ (\bar{X} = 4.84) 3) งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ (\bar{X} = 4.85) 4) งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ (\bar{X} = 4.78) 5) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ (\bar{X} = 4.82) และ 6) งานกู้ชีพฉุกเฉิน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ (\bar{X} = 4.80) และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการติดต่อบริการจากผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.81)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2563) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเพื่อศึกษาหาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนคร



สมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า 1) การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการสุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.0 โดยมีอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.2 อาชีพส่วนใหญ่ คือ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 46.8 โดยรายได้ส่วนใหญ่อยู่ที่ 5,000 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 68.2 2) การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการพบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจร้อยละ 96.0 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน และแยกประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้ง 4 ลักษณะงาน เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ซึ่งเป็นข้อเสนอขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามลักษณะงานบริการออกเป็น 4 ลักษณะงาน ได้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.6 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 9 คะแนน งานบริการที่ 2 งานรายได้หรือภาษี จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละของ 96.2 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน งานบริการที่ 3 งานด้านการศึกษา จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละของ 96.0 คิดเป็นคะแนน ตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน งานบริการที่ 4 งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละของ 96.0 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน

ศูนย์วิจัยพุทธศาสตร์น่าน (2563) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย ประจำปีงบประมาณ 2563 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย อำเภอปัว จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ 2563 เป็นไปตามการปฏิบัติราชการมติที่ 2 มติด้านคุณภาพการให้บริการ ตามตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ การประเมินคุณภาพของการให้บริการ และเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย อำเภอปัว จังหวัดน่านโดยผู้ประเมินได้กำหนดระเบียบวิธีการประเมินออกเป็น 4 งาน คือ 1. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 2.งานด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดในเขตพื้นที่ตามยุทธศาสตร์ชาติ 3.งานด้านการศึกษา



4.งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยแต่ละงานประกอบด้วยความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำผลประเมินที่ได้ไปยกระดับคุณภาพในการให้บริการ ประชาชนให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้ ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เจริญชัย อำเภอบัว จังหวัดน่าน เท่ากับร้อยละ 90.65 ค่าคะแนนที่ได้รับคือ 9 คะแนน คะแนนแยกพิจารณาเป็นรายงานบริการ 4 ด้าน ได้ดังนี้ 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยภาพรวมที่มีต่องานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม 4.65 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม 0.47 2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดในเขตพื้นที่ตามยุทธศาสตร์ชาติอยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม 4.37 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม 0.48 3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม 4.74 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม 0.37 4) ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม 4.37 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม 0.51

องค์การบริหารส่วนตำบลอนมะเกลือ (2563) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอนมะเกลือ โดยสำรวจความพึงพอใจใน 4 ด้าน คือ 1) ด้านเวลา 2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการสำรวจพบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับใด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ลำดับที่สอง คือ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ 95.70

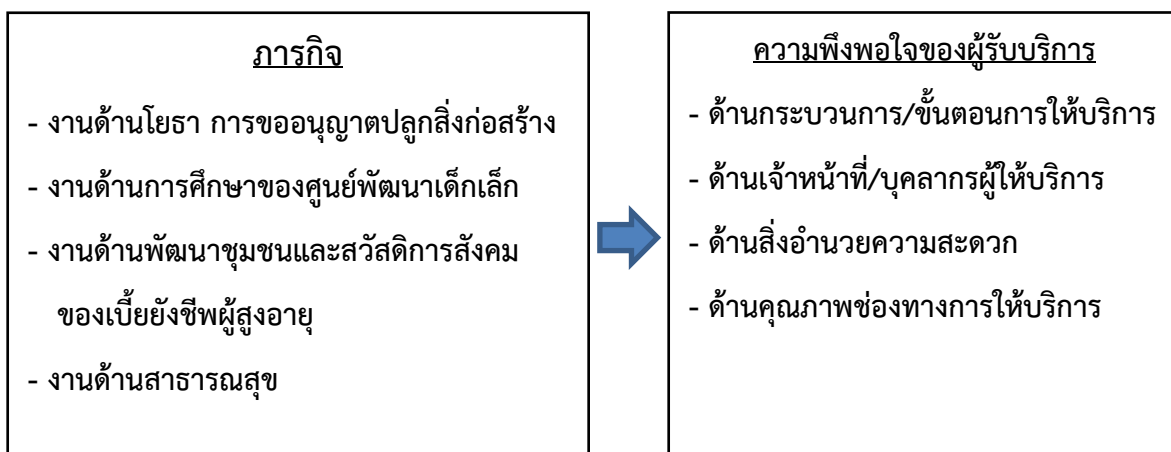
สัญญา เคนาภูมิ และคณะ (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชั้นใดใหญ่ อำเภอมือง จังหวัดยโสธร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชั้นใดใหญ่ อำเภอมือง จังหวัดยโสธร รวมทั้งทราบถึงข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงการให้บริการ อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลชั้นใดใหญ่ โดยมีประเด็นการสำรวจความพึงพอใจอยู่ 5 ประเด็น คือ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการและด้านคุณภาพการ



ให้บริการและได้เสนองานบริการสาธารณะให้ทำการสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ 1) งานด้านโยธา 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 5) งานด้านการศึกษา ซึ่งประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชั้นไต่ใหญ่ และมารับบริการจำนวน 4,788 คน กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจในครั้งนี้จำนวน 400 คน จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลชั้นไต่ใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.56 คือเป็นร้อยละ 91.24 ค่าคะแนนการประเมินเท่ากับ 9 คะแนน

2.6 กรอบแนวคิดของการประเมินความพึงพอใจ

จากการทบทวนวรรณกรรมและแนวทางการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรากฏ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ทำให้มีแนวทางการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรากฏ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยกรอบแนวคิดดังนี้



ภาพที่ 8 กรอบแนวคิดในการสำรวจความพึงพอใจ



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรารค์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
4. งานด้านสาธารณสุข

ดำเนินการเก็บข้อมูลกับประชาชนผู้เดินทางมาใช้บริการ โดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ซึ่งในแต่ละงานจำแนกนำเสนอผลการสำรวจข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

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

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

การสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุด ลำดับตามหัวข้อของข้อมูลการใช้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ดังนี้



ตารางที่ 4.1 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

การใช้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่วงเวลาที่มาใช้ บริการส่วนใหญ่	8.30 – 10.00 น.	17	17.00
	10.01 – 12.00 น.	56	56.00
	12.01 – 14.00 น.	8	8.00
	14.01 น. – เวลาปิด	19	19.00
รวม		100	100.00
ใช้เวลาในการ เข้ามาติดต่อขอรับ บริการแต่ละครั้ง สูงสุด	1 – 10 นาที	11	11.00
	11 – 20 นาที	12	12.00
	21 – 30 นาที	26	26.00
	31 – 40 นาที	14	14.00
	41 – 50 นาที	23	23.00
	มากกว่า 50 นาที	14	14.00
รวม		100	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการ ในช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. (ร้อยละ 56.00) และใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุด 21 – 30 นาที (ร้อยละ 26.00)

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 100 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุด ลำดับตามหัวข้อของข้อมูลทั่วไป ดังนี้



ตารางที่ 4.2 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก
สิ่งก่อสร้าง

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	57	57.00
	หญิง	43	43.00
รวม		100	100.00
สถานภาพสมรส	โสด	53	53.00
	สมรส	29	29.00
	หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	18	18.00
รวม		100	100.00
ระดับการศึกษา	ไม่รู้หนังสือ	5	5.00
	ประถมศึกษา/เทียบเท่า	20	20.00
	ม.ต้น/เทียบเท่า	21	21.00
	ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า	33	33.00
	อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	11	11.00
	ปริญญาตรี	6	6.00
	สูงกว่าปริญญาตรี	4	4.00
รวม		100	100.00
ระยะเวลาอาศัยในชุมชน	อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	4	4.00
	อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	11	11.00
	อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 5 ปี ถึง 10 ปี	65	65.00
	อยู่ในชุมชนนานกว่า 10 ปี	20	20.00
รวม		100	100.00



ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
อาชีพหลัก	นักเรียน/นักศึกษา	7	7.00
	รับราชการ/พนักงานของรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	15	15.00
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	11	11.00
	พนักงานเอกชน	5	5.00
	รับจ้างทั่วไป	3	3.00
	เกษตรกร	10	10.00
	ประมง	28	28.00
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	7	7.00
	ว่างงาน	8	8.00
		รวม	100
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000	16	16.00
	5,001 – 10,000	15	15.00
	10,001 – 15,000	15	15.00
	15,001 – 20,000	21	21.00
	20,001 – 30,000	3	3.00
	30,001 – 40,000	20	20.00
	40,001 – 45,000	6	6.00
	45,001 – 50,000	0	0.00
	มากกว่า 50,000	0	0.00
	ไม่มีรายได้	4	4.00
	รวม	100	100.00



ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่องทางการรับทราบ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของอบต.	สื่อสิ่งพิมพ์	4	4.00
	แผ่นพับ/ใบปลิว	19	19.00
	จดหมายข่าว	16	16.00
	เว็บไซต์/เฟซบุ๊ก/ไลน์	18	18.00
	ประกาศต่าง ๆ	7	7.00
	สื่อวิทยุ/โทรทัศน์	8	8.00
	เสียงตามสาย	5	5.00
	การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ	11	11.00
	การประชุมส่วนงาน/หน่วยงาน	10	10.00
รวม		100	100.00
งานที่เข้ามาใช้บริการใน ด้านโยธา การขอ อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ตรวจแบบแปลนสิ่งปลูกสร้าง	12	12.00
	ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	40	40.00
	ขออนุญาตตัดแปลงต่อเติม อาคาร	30	30.00
	ขออนุญาตรื้อถอน เคลื่อนย้าย	18	18.00.00
รวม		100	100

จากตารางที่ 4.2 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 57.00) มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 53.00) ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า (ร้อยละ 33.00) อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 5 ปีถึง 10 ปี (ร้อยละ 65.00) อาชีพหลักเกษตรกร (ร้อยละ 28.00) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท (ร้อยละ 21.00) รับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของอบต. ผ่านทางแผ่นพับ/ใบปลิว (ร้อยละ 19.00) และส่วนใหญ่ติดต่อขอรับบริการงานขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร (ร้อยละ 40)

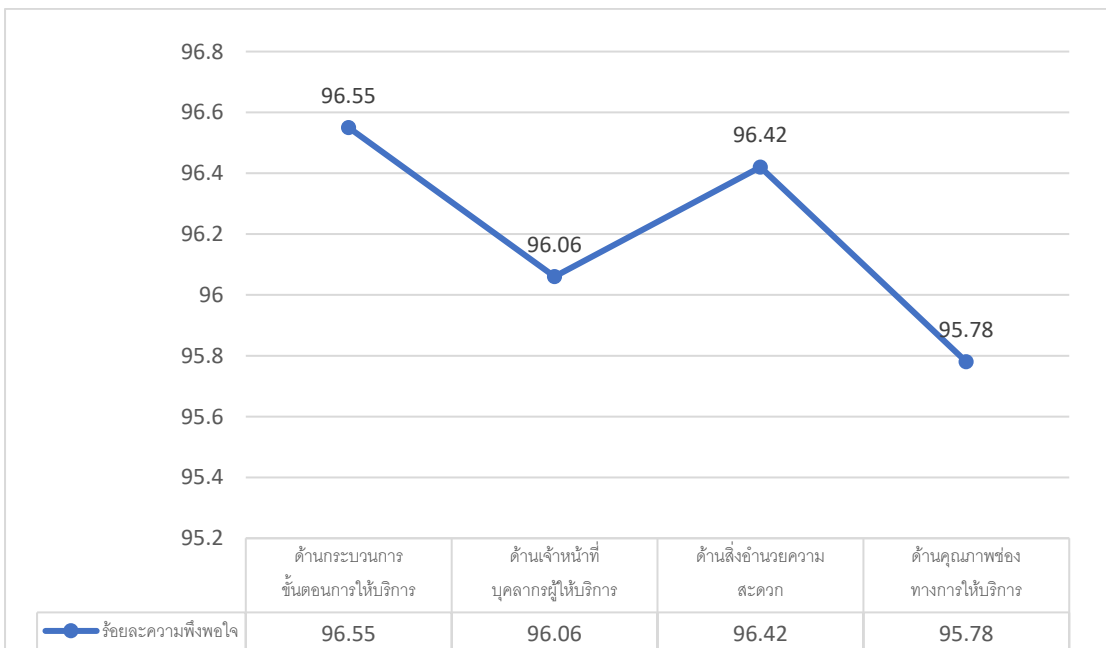


ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรางค์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี เกี่ยวกับงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยจะได้นำเสนอข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นภาพรวมรายด้าน และจำแนกรายการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

ตารางที่ 4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในภาพรวมรายด้าน

ที่	รายการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ (ร้อยละ)	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	96.55	4.83	0.48	มากที่สุด
2	ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	96.06	4.80	0.50	มากที่สุด
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.42	4.82	0.47	มากที่สุด
4	ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ	95.78	4.79	0.54	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยรวม	96.20	4.81	0.50	มากที่สุด





จากตารางที่ 4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 96.20, \bar{X} = 4.81, S.D.=0.50) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 96.55, \bar{X} = 4.83, S.D.=0.48) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 96.42, \bar{X} = 4.82, S.D.=0.47) ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ (ร้อยละ 96.06, \bar{X} = 4.80, S.D.=0.50) และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 95.78, \bar{X} = 4.79, S.D.=0.54) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1	มีการแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง	4.87	0.44	มากที่สุด
2	การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.79	0.56	มากที่สุด
3	มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน	4.83	0.45	มากที่สุด
4	มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.82	0.46	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.83	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.83, S.D.=0.48) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง (\bar{X} = 4.87, S.D.= 0.44) รองลงมา คือ มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน (\bar{X} = 4.83, S.D.=0.45) และมีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย (\bar{X} = 4.82, S.D.= 0.46) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ (\bar{X} = 4.79, S.D.= 0.56)



ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก
สิ่งก่อสร้าง

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ				
5	ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.74	0.61	มากที่สุด
6	ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	4.76	0.55	มากที่สุด
7	ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.84	0.42	มากที่สุด
8	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว	4.75	0.56	มากที่สุด
9	มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้	4.86	0.43	มากที่สุด
10	การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.80	0.51	มากที่สุด
11	มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา	4.87	0.39	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.80	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D.=0.50) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา ($\bar{X} = 4.87$, S.D.= 0.39) รองลงมา คือ มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้ ($\bar{X} = 4.86$, S.D.=0.43) และให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.84$, S.D.=0.42) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร ($\bar{X} = 4.74$, S.D.= 0.61)



ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
12	สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ	4.84	0.44	มากที่สุด
13	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบ เรียบร้อยและเพียงพอ	4.83	0.45	มากที่สุด
14	มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.84	0.47	มากที่สุด
15	จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.88	0.38	มากที่สุด
16	ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	4.73	0.58	มากที่สุด
17	มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม	4.79	0.56	มากที่สุด
18	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ	4.78	0.52	มากที่สุด
19	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ	4.71	0.59	มากที่สุด
20	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ	4.83	0.47	มากที่สุด
21	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม	4.91	0.29	มากที่สุด
22	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.89	0.42	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.82	0.47	มากที่สุด



จากตารางที่ 4.6 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$, S.D.=0.47) เมื่อพิจารณาตามรายการ ประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.89$, S.D.=0.42) และจุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X} = 4.88$, S.D.= 0.38) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ ($\bar{X} = 4.71$, S.D.= 0.59)

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านโยธาคารขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
23	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด อปต. เคลื่อนที่	4.88	0.41	มากที่สุด
24	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.79	0.56	มากที่สุด
25	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.82	0.50	มากที่สุด
26	วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.73	0.61	มากที่สุด
27	แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.77	0.53	มากที่สุด
28	มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน	4.76	0.55	มากที่สุด
29	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.80	0.53	มากที่สุด
30	การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.83	0.47	มากที่สุด



ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
31	ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน	4.74	0.63	มากที่สุด
32	มีเจ้าหน้าที่ของอบต.พบปะประชาชนอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	4.75	0.61	มากที่สุด
33	มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง	4.80	0.55	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.79	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$, S.D.=0.54) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด อบต. เคลื่อนที่ ($\bar{X} = 4.88$, S.D.= 0.41) รองลงมา คือ การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ ($\bar{X} = 4.83$, S.D.=0.47) และมีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.82$, S.D.=0.50) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก ($\bar{X} = 4.73$, S.D.= 0.61)



2. งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

การสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของข้อมูลการใช้บริการของงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ดังนี้

ตารางที่ 4.8 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการของงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

การใช้บริการของ งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่วงเวลาที่มาใช้ บริการส่วนใหญ่	8.30 – 10.00 น.	10	10.00
	10.01 – 12.00 น.	67	67.00
	12.01 – 14.00 น.	6	6.00
	14.01 น.– เวลาปิด	17	17.00
รวม		100	100.00
ใช้เวลาในการ เข้ามาติดต่อขอรับ บริการแต่ละครั้ง สูงสุด	1 – 10 นาที	11	11.00
	11 – 20 นาที	12	12.00
	21 – 30 นาที	26	26.00
	31 – 40 นาที	14	14.00
	41 – 50 นาที	23	23.00
	มากกว่า 50 นาที	14	14.00
รวม		100	100.00

จากตารางที่ 4.8 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการของงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้ในช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. (ร้อยละ 67.00) และใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุด 21 – 30 นาที (ร้อยละ 26.00)



ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 100 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของข้อมูลทั่วไป ดังนี้

ตารางที่ 4.9 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	56	56.00
	หญิง	44	44.00
รวม		100	100.00
สถานภาพสมรส	โสด	30	30.00
	สมรส	57	57.00
	หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	13	13.00
รวม		100	100.00
ระดับการศึกษา	ไม่รู้หนังสือ	5	5.00
	ประถมศึกษา/เทียบเท่า	6	6.00
	ม.ต้น/เทียบเท่า	6	6.00
	ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า	45	45.00
	อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	3	3.00
	ปริญญาตรี	29	29.00
	สูงกว่าปริญญาตรี	6	6.00
รวม		100	100.00
ระยะเวลาอาศัยในชุมชน	อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	4	4.00
	อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	11	11.00
	อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 5 ปี ถึง 10 ปี	65	65.00
	อยู่ในชุมชนนานกว่า 10 ปี	20	20.00
รวม		100	100.00



ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวนคน	ร้อยละ
อาชีพหลัก	นักเรียน/นักศึกษา	7	7.00
	รับราชการ/พนักงานของรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	15	15.00
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	11	11.00
	พนักงานเอกชน	33	33.00
	รับจ้างทั่วไป	3	3.00
	เกษตรกร	10	10.00
	ประมง	0	0.00
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	7	7.00
	ว่างงาน	8	8.00
		รวม	100
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000	17	17.00
	5,001 – 10,000	8	8.00
	10,001 – 15,000	9	9.00
	15,001 – 20,000	5	5.00
	20,001 – 30,000	22	22.00
	30,001 – 40,000	19	19.00
	40,001 – 45,000	6	6.00
	45,001 – 50,000	10	10.00
	มากกว่า 50,000	2	2.00
	ไม่มีรายได้	2	2.00
	รวม	100	100.00



ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่องทางการรับทราบ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของอบต.	สื่อสิ่งพิมพ์	4	4.00
	แผ่นพับ/ใบปลิว	19	19.00
	จดหมายข่าว	16	16.00
	เว็บไซต์/เฟซบุ๊ก/ไลน์	18	18.00
	ประกาศต่าง ๆ	7	7.00
	สื่อวิทยุ/โทรทัศน์	8	8.00
	เสียงตามสาย	5	5.00
	การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ	11	11.00
	การประชุมส่วนงาน/หน่วยงาน	10	10.00
รวม		100	100.00

จากตารางที่ 4.9 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านการศึกษาของ
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 56.00) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 57.00)
ระดับการศึกษา ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า (ร้อยละ 45.00) อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 5 ปี ถึง 10 ปี (ร้อย
ละ 65.00) มีอาชีพหลักเป็นพนักงานเอกชน (ร้อยละ 33.00) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000
(ร้อยละ 22.00) และส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของอบต. ผ่านทางแผ่นพับ/ใบปลิว (ร้อย
ละ 19.00)

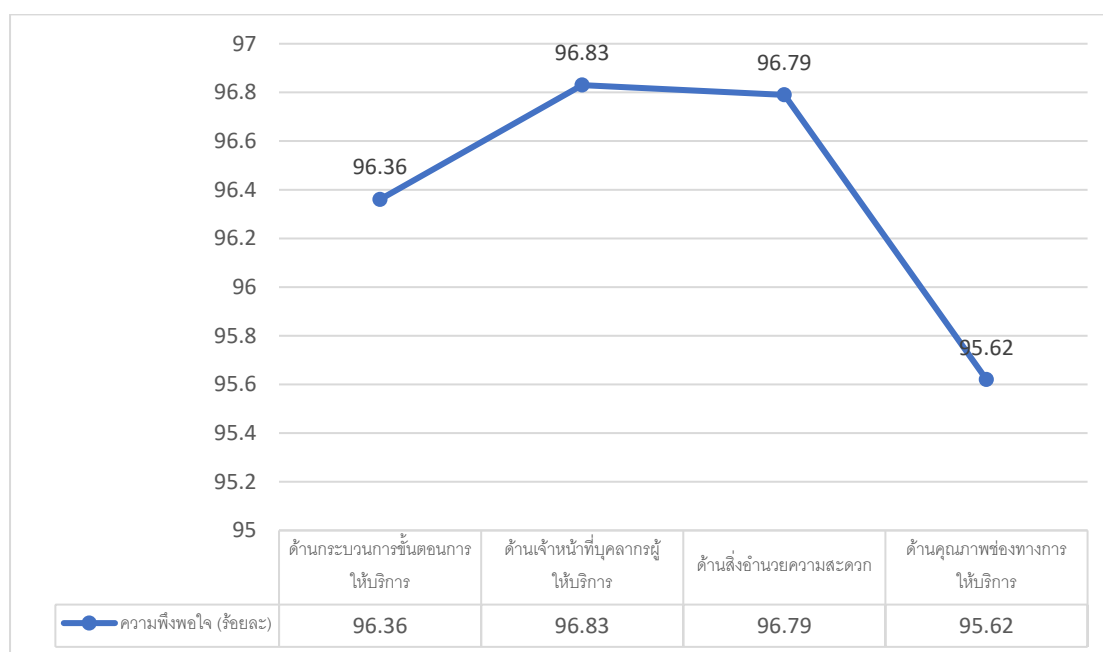
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรารค์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี เกี่ยวกับงานด้าน
การศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยจะได้นำเสนอข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน (S.D.) เป็นภาพรวมรายด้าน และจำแนกรายการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้



ตารางที่ 4.10 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้าน การศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในภาพรวมรายด้าน

ด้านที่	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ (ร้อยละ)	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	96.36	4.82	0.49	มากที่สุด
2	ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	96.83	4.84	0.48	มากที่สุด
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.79	4.84	0.48	มากที่สุด
4	ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ	95.62	4.78	0.55	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยรวม	96.40	4.82	0.50	มากที่สุด



จากตารางที่ 4.10 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 96.40, \bar{X} = 4.82, S.D.= 0.50) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ (ร้อยละ 96.83, \bar{X} = 4.84, S.D.= 0.48) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 96.79, \bar{X} = 4.84, S.D.= 0.48) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 96.36, \bar{X} = 4.82, S.D.= 0.49) และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 95.62, \bar{X} = 4.78 S.D.= 0.55) ตามลำดับ



ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ข้อที่	รายการความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1	การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง	4.88	0.41	มากที่สุด
2	การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.80	0.53	มากที่สุด
3	มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน	4.80	0.51	มากที่สุด
4	มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.87	0.39	มากที่สุด
5	มีการจัดตั้งคณะกรรมการด้านการศึกษาในระดับชุมชน	4.81	0.39	มากที่สุด
6	การจัดสรรงบประมาณด้านการศึกษาแก่ประชาชน มีความเหมาะสมและทั่วถึง	4.76	0.59	มากที่สุด
7	ช่วงเวลาในการจัดกิจกรรมด้านการศึกษา มีความเหมาะสม	4.83	0.49	มากที่สุด
8	มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลกิจกรรมการส่งเสริม ด้านการศึกษา	4.80	0.57	มากที่สุด
9	มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานหลังเสร็จสิ้นกิจกรรมส่งเสริมด้านการศึกษา	4.81	0.51	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.82	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$, S.D.= 0.49) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง ($\bar{X} = 4.88$, S.D.= 0.41) รองลงมา คือ มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.87$, S.D.= 0.39) และมีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานหลังเสร็จสิ้นกิจกรรมส่งเสริมด้านการศึกษา ($\bar{X} = 4.81$, S.D.= 0.51) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การจัดสรรงบประมาณด้านการศึกษาแก่ประชาชน มีความเหมาะสมและทั่วถึง ($\bar{X} = 4.76$, S.D.= 0.59)



ตารางที่ 4.12 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ				
10	ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.90	0.39	มากที่สุด
11	ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	4.83	0.49	มากที่สุด
12	ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.74	0.60	มากที่สุด
13	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว	4.79	0.54	มากที่สุด
14	มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้	4.88	0.43	มากที่สุด
15	การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.86	0.47	มากที่สุด
16	มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา	4.89	0.40	มากที่สุด
17	มีการดูแลกิจกรรมด้านการศึกษาแก่ประชาชน ในท้องถิ่นอย่างทั่วถึง	4.84	0.49	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.84	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$, S.D.=0.48) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร ($\bar{X} = 4.90$, S.D.= 0.39) รองลงมา คือ มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา ($\bar{X} = 4.89$, S.D.= 0.40) และมีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้ ($\bar{X} = 4.88$, S.D.= 0.43) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.74$, S.D.= 0.60)



ตารางที่ 4.13 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ข้อที่	รายการความพึงพอใจ	\bar{x}	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
18	สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ	4.85	0.46	มากที่สุด
19	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ	4.89	0.40	มากที่สุด
20	มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.84	0.49	มากที่สุด
21	จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.85	0.44	มากที่สุด
22	ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	4.90	0.39	มากที่สุด
23	มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม	4.83	0.47	มากที่สุด
24	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ	4.79	0.57	มากที่สุด
25	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ	4.86	0.43	มากที่สุด
26	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ	4.88	0.42	มากที่สุด
27	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม	4.78	0.56	มากที่สุด
28	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.81	0.51	มากที่สุด
29	การส่งเสริมการจัดกิจกรรมด้านการศึกษาอย่างสม่ำเสมอ	4.84	0.51	มากที่สุด
30	การสนับสนุนอุปกรณ์ด้านการศึกษา	4.86	0.45	มากที่สุด



ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ข้อที่	รายการความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
31	ความเพียงพอของอุปกรณ์ทางการศึกษา	4.85	0.50	มากที่สุด
32	สถานที่จัดเก็บอุปกรณ์ทางการศึกษา	4.82	0.50	มากที่สุด
33	การสนับสนุนสื่อการเรียน การสอนแก่โรงเรียนในท้องถิ่น	4.77	0.60	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.84	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$, S.D.= 0.48) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น ($\bar{X} = 4.90$, S.D.= 0.39) รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.89$, S.D.= 0.40) และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค – ที่นั่งคอยบริการ ($\bar{X} = 4.88$, S.D.= 0.42) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การสนับสนุนสื่อการเรียน การสอนแก่โรงเรียนในท้องถิ่น ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.60)

ตารางที่ 4.14 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
34	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด อบต.เคลื่อนที่	4.71	0.61	มากที่สุด
35	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.83	0.49	มากที่สุด
36	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.77	0.57	มากที่สุด
37	วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.84	0.51	มากที่สุด
38	แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.79	0.56	มากที่สุด



ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
39	มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน	4.73	0.60	มากที่สุด
40	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.82	0.54	มากที่สุด
41	การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.74	0.60	มากที่สุด
42	ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่าง ๆ การจัดทำคู่มือประชาชน	4.80	0.51	มากที่สุด
43	มีเจ้าหน้าที่ของอบต.พบปะประชาชนอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	4.76	0.57	มากที่สุด
44	มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง	4.81	0.51	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.78	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$, S.D.= 0.55) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก ($\bar{X} = 4.84$, S.D.= 0.51) รองลงมา คือ สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก ($\bar{X} = 4.83$, S.D.= 0.49) และมีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ ($\bar{X} = 4.82$, S.D.= 0.54) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ เว็บไซต์บอร์ด เฟซบุ๊ก ไลน์ อบรมเคลื่อนที่ ($\bar{X} = 4.71$, S.D.= 0.61)



3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ

การสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของข้อมูลการใช้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ ดังนี้

ตารางที่ 4.15 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ

การใช้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่วงเวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่	8.30 – 10.00 น.	100	25.00
	10.01 – 12.00 น.	99	24.75
	12.01 – 14.00 น.	110	27.50
	14.01 น.– เวลาปิด	91	22.75
รวม		400	100.00
ใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้ง	1 – 10 นาที	20	5.00
	11 – 20 นาที	71	17.75
	21 – 30 นาที	77	19.25
	31 – 40 นาที	61	15.25
	สูงสุด 41 – 50 นาที	88	22.00
	มากกว่า 50 นาที	83	20.75
รวม		400	100.00

จากตารางที่ 4.15 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการในช่วงเวลา 12.01 – 14.00 น. (ร้อยละ 27.50) และใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุด 41 – 50 นาที (ร้อยละ 22.00)



ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 400 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของข้อมูลทั่วไป ดังนี้

ตารางที่ 4.16 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	233	58.25
	หญิง	167	41.75
รวม		400	100.00
สถานภาพสมรส	โสด	129	32.25
	สมรส	176	44.00
	หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	95	23.75
รวม		400	100.00
ระดับการศึกษา	ไม่รู้หนังสือ	19	4.75
	ประถมศึกษา/เทียบเท่า	39	9.75
	ม.ต้น/เทียบเท่า	79	19.75
	ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า	120	30.00
	อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	56	14.00
	ปริญญาตรี	27	6.75
	สูงกว่าปริญญาตรี	60	15.00
รวม		400	100.00
ระยะเวลาอาศัยในชุมชน	อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	69	17.25
	อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	89	22.25
	อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 5 ปี ถึง 10 ปี	151	37.75
	อยู่ในชุมชนนานกว่า 10 ปี	91	22.75
รวม		400	100.00



ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
อาชีพหลัก	นักเรียน/นักศึกษา	53	13.25
	รับราชการ/พนักงานของรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	38	9.50
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	47	11.75
	พนักงานเอกชน	61	15.25
	รับจ้างทั่วไป	43	10.75
	เกษตรกร	66	16.50
	ประมง	26	6.50
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	24	6.00
	ว่างงาน	25	6.25
	รวม		400
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000	8	2.00
	5,001 – 10,000	28	7.00
	10,001 – 15,000	41	10.25
	15,001 – 20,000	32	8.00
	20,001 – 30,000	149	37.25
	30,001 – 40,000	72	18.00
	40,001 – 45,000	14	3.50
	45,001 – 50,000	33	8.25
	มากกว่า 50,000	8	2.00
	ไม่มีรายได้	15	3.75
รวม		400	100.00



ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวนคน	ร้อยละ
ช่องทางการรับทราบ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของอบต.	สื่อสิ่งพิมพ์	30	7.50
	แผ่นพับ/ใบปลิว	84	21.00
	จดหมายข่าว	90	22.50
	เว็บไซต์/เฟซบุ๊ก/ไลน์	85	21.25
	ประกาศต่าง ๆ	11	2.75
	สื่อวิทยุ/โทรทัศน์	22	5.50
	เสียงตามสาย	13	3.25
	การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ	23	5.75
	การประชุมส่วนงาน/หน่วยงาน	35	8.75
		รวม	400

จากตารางที่ 4.16 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 58.25) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 44.00) ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า (ร้อยละ 31.00) อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 5 ปีถึง 10 ปี (ร้อยละ 37.75) อาชีพหลักแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ (ร้อยละ 16.50) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท (ร้อยละ 37.25) และส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของอบต.ผ่านทางจดหมายข่าว (ร้อยละ 22.50)

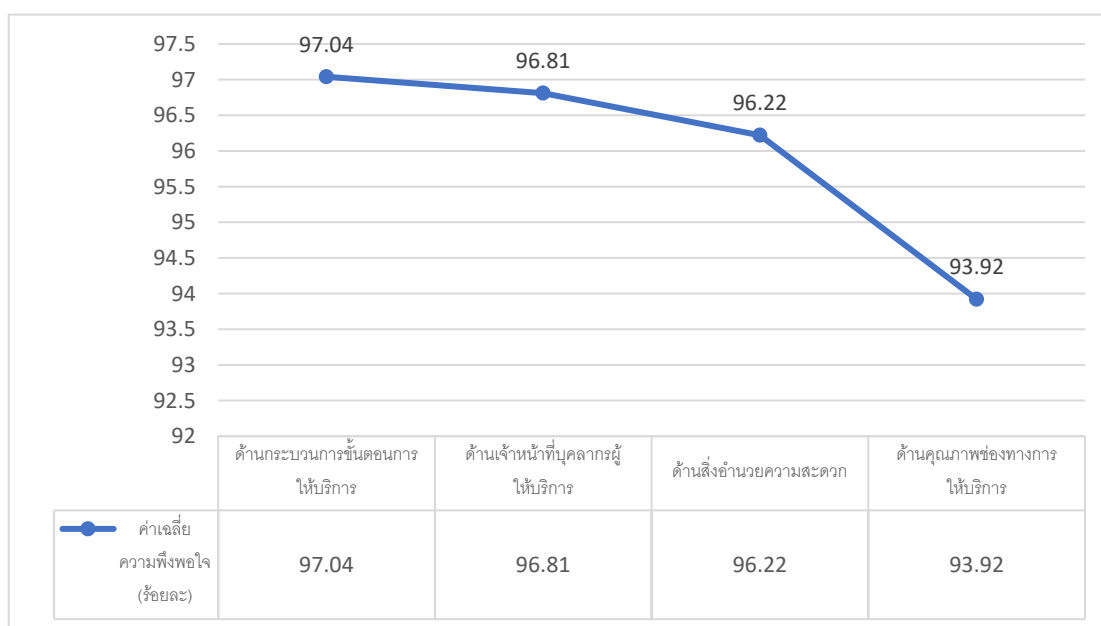
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรารงค์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี เกี่ยวกับงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยจะได้นำเสนอข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นภาพรวมรายด้าน และจำแนกรายการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้



ตารางที่ 4.17 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวมรายด้าน

ด้านที่	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	97.04	4.85	0.37	มากที่สุด
2	ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	96.81	4.84	0.41	มากที่สุด
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.22	4.81	0.42	มากที่สุด
4	ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ	93.92	4.70	0.49	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยรวม	96.00	4.80	0.42	มากที่สุด



จากตารางที่ 4.17 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 96.00, \bar{X} = 4.80, S.D.=0.42) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 97.04, \bar{X} = 4.85, S.D.=0.37) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ (ร้อยละ 96.81, \bar{X} = 4.84, S.D.=0.41) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 96.22, \bar{X} = 4.81, S.D.=0.42) และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 93.92, \bar{X} = 4.70, S.D.=0.49) ตามลำดับ



ตารางที่ 4.18 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{x}	S.D.	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1	มีการแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง	4.89	0.33	มากที่สุด
2	การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.84	0.39	มากที่สุด
3	มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน	4.85	0.38	มากที่สุด
4	มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.83	0.40	มากที่สุด
5	ในการบริการเบิกจ่ายเงินสดโดยนำไปมอบให้ถึงบ้าน หรือในการเบิกจ่ายเงินโดยผ่านธนาคารมีความสะดวก รวดเร็ว	4.86	0.37	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.85	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.85$, S.D.=0.37) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง ($\bar{x} = 4.89$, S.D.= 0.33) รองลงมา คือ การเบิกจ่ายเงินโดยผ่านธนาคารมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{x} = 4.86$, S.D.= 0.37) และมีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน ($\bar{x} = 4.85$, S.D.= 0.38) ตามลำดับสำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{x} = 4.83$, S.D.= 0.40)



ตารางที่ 4.19 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ				
6	ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.85	0.38	มากที่สุด
7	ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	4.87	0.37	มากที่สุด
8	ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.83	0.42	มากที่สุด
9	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว	4.86	0.40	มากที่สุด
10	มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้	4.83	0.45	มากที่สุด
11	การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.83	0.41	มากที่สุด
12	มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา	4.82	0.42	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.84	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$, S.D.=0.41) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.87$, S.D.= 0.37) รองลงมา คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ($\bar{X} = 4.86$, S.D.= 0.40) และให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร ($\bar{X} = 4.85$, S.D.= 0.38) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา ($\bar{X} = 4.82$, S.D.= 0.42)



ตารางที่ 4.20 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ของเบ็ยยังชีพผู้สูงอายุ

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
13	สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ	4.85	0.39	มากที่สุด
14	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ	4.86	0.37	มากที่สุด
15	มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.86	0.39	มากที่สุด
16	จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.87	0.38	มากที่สุด
17	ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	4.89	0.33	มากที่สุด
18	มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม	4.85	0.44	มากที่สุด
19	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ	4.83	0.44	มากที่สุด
20	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ	4.88	0.37	มากที่สุด
21	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ	4.67	0.50	มากที่สุด
22	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม	4.69	0.50	มากที่สุด
23	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.68	0.52	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.81	0.42	มากที่สุด



จากตารางที่ 4.20 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเบ็ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81, S.D.=0.42$) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น ($\bar{X} = 4.89, S.D.= 0.33$) รองลงมา คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ ($\bar{X} = 4.88, S.D.= 0.37$) และจุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X} = 4.87, S.D.= 0.38$) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคที่นึ่งคอยบริการ ($\bar{X} = 4.67, S.D.= 0.50$)

ตารางที่ 4.21 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบ็ยยังชีพผู้สูงอายุ

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
24	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ โน้ลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด อปต.เคลื่อนที่	4.73	0.47	มากที่สุด
25	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.72	0.46	มากที่สุด
26	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.70	0.49	มากที่สุด
27	วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.71	0.46	มากที่สุด
28	แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.69	0.51	มากที่สุด
29	มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน	4.70	0.48	มากที่สุด
30	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.68	0.51	มากที่สุด



ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
31	การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.68	0.49	มากที่สุด
32	ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน	4.69	0.49	มากที่สุด
33	มีเจ้าหน้าที่ของ อบต.พบปะประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	4.67	0.50	มากที่สุด
34	มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง	4.70	0.50	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.70	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$, S.D.=0.49) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ เว็บบอร์ด เฟซบุ๊ก ไลน์ อบต.เคลื่อนที่ ($\bar{X} = 4.73$, S.D.= 0.47) รองลงมา คือ สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก ($\bar{X} = 4.72$, S.D.= 0.46) และวันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก ($\bar{X} = 4.71$, S.D.= 0.46) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีเจ้าหน้าที่ของ อบต. พบปะประชาชนอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.67$, S.D.= 0.50)



4. งานด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการงานด้านสาธารณสุข

การสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านสาธารณสุขของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของข้อมูลการใช้บริการของงานด้านสาธารณสุข ดังนี้

ตารางที่ 4.22 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านสาธารณสุข

การใช้บริการของงานด้านสาธารณสุข		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่วงเวลาที่ใช้ บริการส่วนใหญ่	8.30 – 10.00 น.	146	36.50
	10.01 – 12.00 น.	105	26.25
	12.01 – 14.00 น.	81	20.25
	14.01 น.– เวลาปิด	68	17.00
รวม		400	100.00
การใช้เวลาในการ เข้ามาติดต่อขอรับ บริการแต่ละครั้ง สูงสุด	1 – 10 นาที	20	5.00
	11 – 20 นาที	71	17.75
	21 – 30 นาที	86	21.50
	31 – 40 นาที	50	12.50
	41 – 50 นาที	68	17.00
	มากกว่า 50 นาที	105	26.25
รวม		400	100.00

จากตารางที่ 4.22 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการ ในช่วงเวลา 8.30-10.00 น.(ร้อยละ 36.50) และใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งมากกว่า 50 นาที (ร้อยละ 26.25)



ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านสาธารณสุข จำนวน 400 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของข้อมูลทั่วไป ดังนี้

ตารางที่ 4.23 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านสาธารณสุข

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	222	55.50
	หญิง	178	44.50
รวม		400	100.00
สถานภาพสมรส	โสด	123	30.75
	สมรส	159	39.75
	หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	118	29.50
รวม		400	100.00
ระดับการศึกษา	ไม่รู้หนังสือ	19	4.75
	ประถมศึกษา/เทียบเท่า	103	25.75
	ม.ต้น/เทียบเท่า	28	7.00
	ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า	81	20.25
	อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	76	19.00
	ปริญญาตรี	33	8.25
สูงกว่าปริญญาตรี	60	15.00	
รวม		400	100.00
ระยะเวลาอาศัยในชุมชน	อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	87	21.75
	อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	93	23.25
	อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 5 ปี ถึง 10 ปี	146	36.50
	อยู่ในชุมชนนานกว่า 10 ปี	74	18.50
รวม		400	100.00



ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
อาชีพหลัก	นักเรียน/นักศึกษา	48	12.00
	รับราชการ/พนักงานของรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	30	7.50
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	41	10.25
	พนักงานเอกชน	66	16.50
	รับจ้างทั่วไป	52	13.00
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	77	19.25
	เกษตรกร	37	9.25
	ประมง	24	6.00
	ว่างงาน	25	6.25
	รวม	400	100.00
	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000	19
5,001 – 10,000		31	7.75
10,001 – 15,000		27	6.75
15,001 – 20,000		111	27.75
20,001 – 30,000		86	21.50
30,001 – 40,000		70	17.50
40,001 – 45,000		14	3.50
45,001 – 50,000		27	6.75
มากกว่า 50,000		3	0.75
ไม่มีรายได้		12	3.00
รวม	400	100.00	



ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่องทางการรับทราบ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของ อบต.	สื่อสิ่งพิมพ์	33	8.25
	แผ่นพับ/ใบปลิว	89	22.25
	จดหมายข่าว	99	24.75
	เว็บไซต์/เฟซบุ๊ก/ไลน์	85	21.25
	ประกาศต่าง ๆ	11	2.75
	สื่อวิทยุ/โทรทัศน์	22	5.50
	เสียงตามสาย	10	2.50
	การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ	21	5.25
	การประชุมส่วนงาน/หน่วยงาน	30	7.50
รวม		400	100.00
งานที่เข้ามาใช้บริการใน งานด้านสาธารณสุข	งานบริการสาธารณสุข	36	9.00
	งานสร้างเสริมสุขภาพ	62	15.50
	งานป้องกันโรคและควบคุมโรคติดต่อ	57	14.25
	งานกิจกรรมผู้สูงอายุ	50	12.50
	งานกำจัดขยะมูลฝอย	159	39.75
	งานกำจัดขยะมีพิษ	36	9.00
รวม		400	100.00

จากตารางที่ 4.23 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านสาธารณสุขพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 55.50) สถานภาพสมรส (ร้อยละ 39.75) ประถมศึกษา/เทียบเท่า (ร้อยละ 25.75) อาศัยอยู่ในชุมชนตั้งแต่ 5 ปีถึง 10 ปี (ร้อยละ 36.50) อาชีพหลักเป็นแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ (ร้อยละ 19.25) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท (ร้อยละ 27.75) รับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของอบต. ผ่านทางจดหมายข่าว (ร้อยละ 24.75) และส่วนใหญ่ติดต่อขอรับบริการงานกำจัดขยะมูลฝอย (ร้อยละ 39.75)

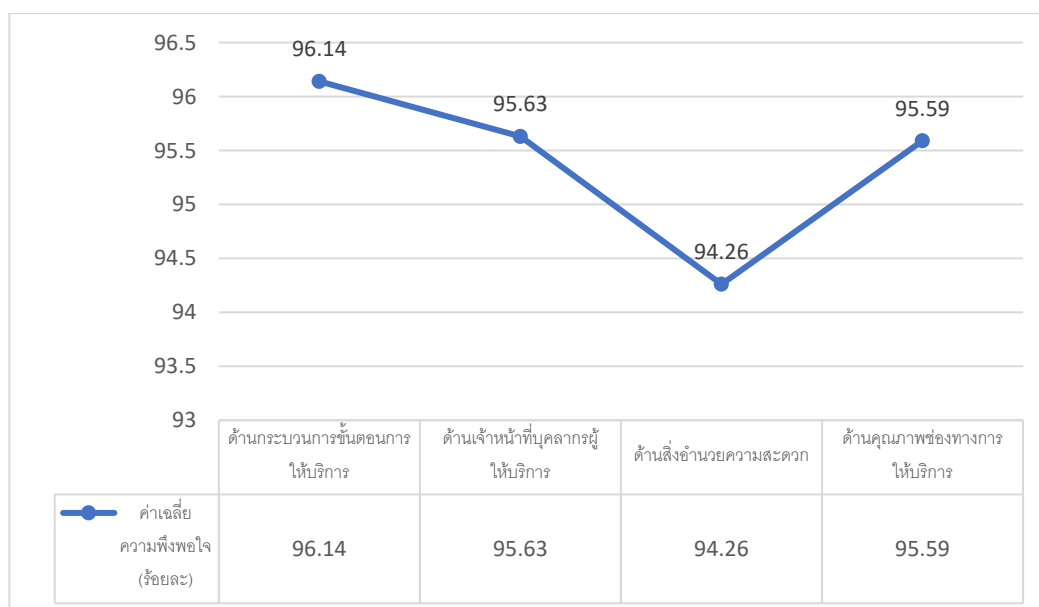


ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรารค์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี เกี่ยวกับงานด้าน สาธารณสุข โดยจะได้นำเสนอข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นภาพรวม รายด้าน และจำแนกรายการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

ตารางที่ 4.24 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้าน สาธารณสุขในภาพรวมรายด้าน

ด้าน ที่	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ (ร้อยละ)	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	96.14	4.81	0.48	มากที่สุด
2	ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	95.63	4.78	0.50	มากที่สุด
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.26	4.71	0.52	มากที่สุด
4	ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ	95.59	4.78	0.49	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยรวม	95.40	4.77	0.50	มากที่สุด





จากตารางที่ 4.24 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุขในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 95.40, $\bar{X} = 4.77$ S.D.=0.50) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 96.14, $\bar{X} = 4.81$, S.D.=0.48) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ (ร้อยละ 95.63, $\bar{X} = 4.78$, S.D.=0.50) ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 95.59, $\bar{X} = 4.78$, S.D.=0.49) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 94.26, $\bar{X} = 4.71$, S.D.=0.52) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1	มีการแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง	4.82	0.51	มากที่สุด
2	การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.76	0.55	มากที่สุด
3	มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน	4.81	0.45	มากที่สุด
4	มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.85	0.41	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.81	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.25 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุขในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$, S.D.=0.48) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.85$, S.D.= 0.41) รองลงมา คือ มีการแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง ($\bar{X} = 4.82$, S.D.= 0.51) และมีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน ($\bar{X} = 4.81$, S.D.= 0.45) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 4.76$, S.D.= 0.55)



ตารางที่ 4.26 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ				
5	ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.87	0.43	มากที่สุด
6	ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	4.84	0.50	มากที่สุด
7	ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.82	0.52	มากที่สุด
8	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว	4.85	0.47	มากที่สุด
9	มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้	4.69	0.54	มากที่สุด
10	การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.72	0.50	มากที่สุด
11	มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา	4.68	0.52	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.78	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.26 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านสาธารณสุขในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$, S.D.=0.50) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร ($\bar{X} = 4.87$, S.D.= 0.43) รองลงมา คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ($\bar{X} = 4.85$, S.D.= 0.47) และความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$, S.D.= 0.50) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา ($\bar{X} = 4.68$, S.D.= 0.52)



ตารางที่ 4.27 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านสาธารณสุข

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{x}	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
12	สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ	4.69	0.55	มากที่สุด
13	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบ เรียบร้อยและเพียงพอ	4.70	0.53	มากที่สุด
14	มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.72	0.52	มากที่สุด
15	จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.68	0.53	มากที่สุด
16	ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น	4.71	0.53	มากที่สุด
17	มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม	4.72	0.51	มากที่สุด
18	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ	4.69	0.54	มากที่สุด
19	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ	4.73	0.50	มากที่สุด
20	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ	4.71	0.52	มากที่สุด
21	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม	4.74	0.51	มากที่สุด
22	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.76	0.47	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.71	0.52	มากที่สุด



จากตารางที่ 4.27 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านสาธารณสุขในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$, S.D.=0.52) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.76$, S.D.= 0.47) รองลงมา คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของบริการน้ำดื่ม ($\bar{X} = 4.74$, S.D.= 0.51) และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ ($\bar{X} = 4.73$, S.D.= 0.50) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X} = 4.68$, S.D.= 0.53)

ตารางที่ 4.28 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
23	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด อีเมลเคลื่อนที่	4.84	0.43	มากที่สุด
24	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.78	0.48	มากที่สุด
25	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.76	0.51	มากที่สุด
26	วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.72	0.52	มากที่สุด
27	แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.77	0.48	มากที่สุด
28	มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน	4.74	0.53	มากที่สุด
29	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.77	0.49	มากที่สุด
30	การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.74	0.57	มากที่สุด
31	ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่าง ๆ การจัดทำคู่มือประชาชน	4.80	0.48	มากที่สุด



ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
32	มีเจ้าหน้าที่ของอบต.พบปะประชาชนอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	4.83	0.42	มากที่สุด
33	มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง	4.85	0.47	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.78	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.28 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านสาธารณสุขในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$, S.D.=0.49) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.85$, S.D.= 0.47) รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ โอนไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ อบรมเคลื่อนที่ ($\bar{X} = 4.84$, S.D.= 0.43) และมีเจ้าหน้าที่ของอบต.พบปะประชาชนอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.83$, S.D.= 0.42) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก ($\bar{X} = 4.72$, S.D.= 0.52)



ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรารค์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม จำแนกตามภารกิจ และการให้บริการของอบต.

การให้บริการ	ภารกิจ							
	งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง		งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก		งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ		งานด้านสาธารณสุข	
	\bar{X}	ร้อยละ	\bar{X}	ร้อยละ	\bar{X}	ร้อยละ	\bar{X}	ร้อยละ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.83	96.55	4.82	96.36	4.85	97.04	4.81	96.14
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	4.80	96.06	4.84	96.83	4.84	96.81	4.78	95.63
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	96.42	4.84	96.79	4.81	96.22	4.71	94.26
ด้านคุณภาพช่องทางบริการ	4.79	95.78	4.78	95.62	4.70	93.92	4.78	95.59

จากตารางที่ 4.29 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรารค์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

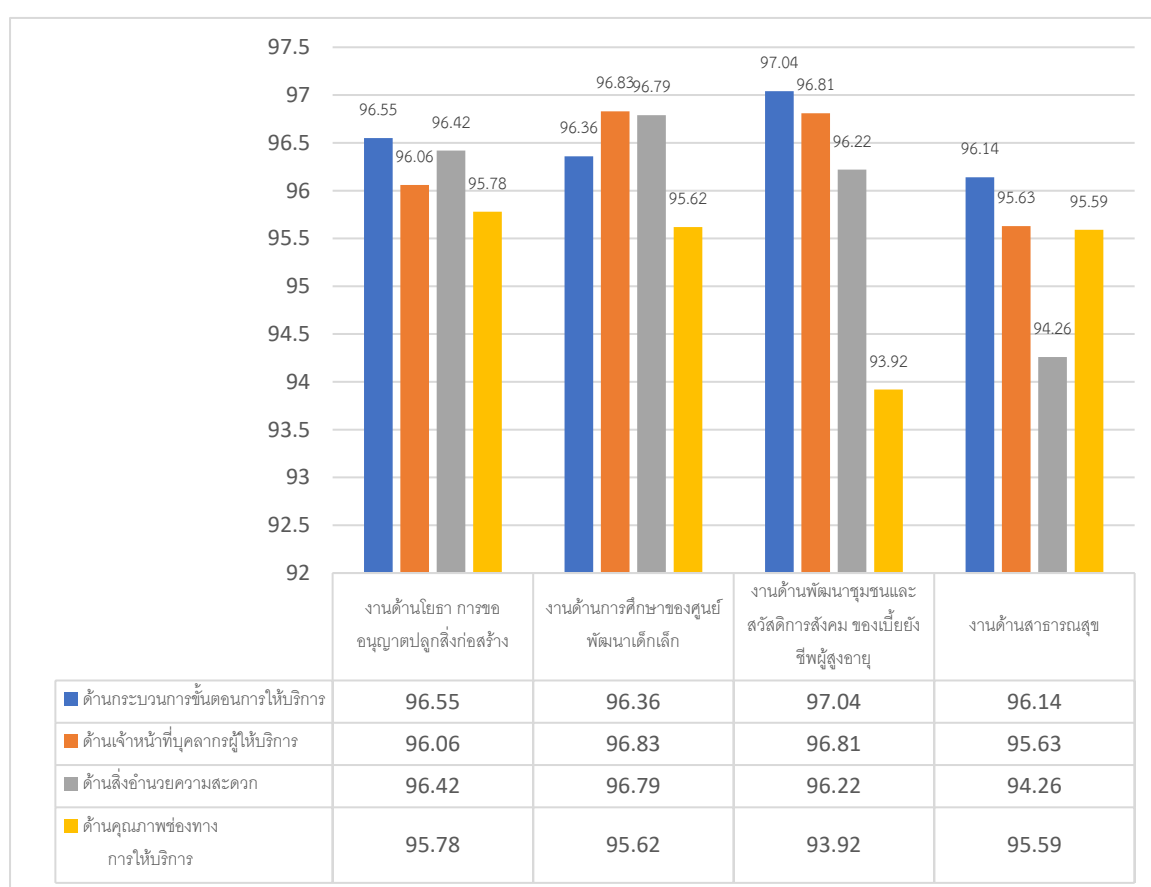
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่าภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.85$, ร้อยละ 97.04) รองลงมา คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ($\bar{X} = 4.83$, ร้อยละ 96.55) งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ($\bar{X} = 4.82$, ร้อยละ 96.36) และงานด้านสาธารณสุข ($\bar{X} = 4.81$, ร้อยละ 96.14) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ($\bar{X} = 4.84$ ร้อยละ 96.83) รองลงมา คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.84$, ร้อยละ 96.81) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ($\bar{X} = 4.80$, ร้อยละ 96.06) และงานด้านสาธารณสุข ($\bar{X} = 4.78$, ร้อยละ 95.63) ตามลำดับ



ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (\bar{X} = 4.84, ร้อยละ 96.79) รองลงมา คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (\bar{X} = 4.82, ร้อยละ 96.42) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ (\bar{X} = 4.81, ร้อยละ 96.22) และงานด้านสาธารณสุข (\bar{X} = 4.71, ร้อยละ 94.26) ตามลำดับ

ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ พบว่าภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (\bar{X} = 4.79, ร้อยละ 95.78) รองลงมา คือ งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (\bar{X} = 4.78, ร้อยละ 95.62) งานด้านสาธารณสุข (\bar{X} = 4.78, ร้อยละ 95.59) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ (\bar{X} = 4.70, ร้อยละ 93.92) ตามลำดับ





ตารางที่ 4.30 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรางค์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี

ภารกิจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
งานบริการที่ 1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	96.20	4.81	0.50	มากที่สุด	2
งานบริการที่ 2 งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	96.40	4.82	0.50	มากที่สุด	1
งานบริการที่ 3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	96.00	4.80	0.42	มากที่สุด	3
งานบริการที่ 4 งานด้านสาธารณสุข	95.40	4.77	0.50	มากที่สุด	4
ค่าเฉลี่ยรวม	96.00	4.80	0.48	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.30 สรุปผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรางค์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม 4 งานหลัก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 96.00, \bar{X} = 4.80, S.D.=0.48) เมื่อพิจารณาในแต่ละภารกิจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกภารกิจ โดยภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ร้อยละ 96.40, \bar{X} = 4.82, S.D.=0.50) รองลงมา คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (ร้อยละ 96.20, \bar{X} = 4.81, S.D.=0.50) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ (ร้อยละ 96.00, \bar{X} = 4.80, S.D.=0.42) และงานด้านสาธารณสุข (ร้อยละ 95.40, \bar{X} = 4.77, S.D.=0.50) ตามลำดับ

สรุปในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 องค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรางค์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ได้กำหนดสำรวจความพึงพอใจ 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และ 4) งานด้านสาธารณสุข โดยที่มิวิจัยได้ประเมินความพึงพอใจแล้ว พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละงาน เป็นดังนี้ ร้อยละ 96.20 ร้อยละ 96.40 ร้อยละ 96.00 และร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

$$\begin{aligned} \text{คำนวณ} &= (96.20 + 96.40 + 96.00 + 95.40) / 4 \\ &= 96.00 \\ \text{คะแนนที่ได้} &= 10 \text{ คะแนน} \end{aligned}$$



รายชื่อคณะผู้จัดทำ

คณะที่ปรึกษา

- | | | |
|-------------------------------|--------------|---------------------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คณกร | สว่างเจริญ | อธิการบดี |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.บุญมี | กวินเสกสรรค์ | คณบดีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี |

คณะผู้วิจัย

- | | | |
|---------------------------------|---------------|-----------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปณิตา | แจ้ดนาลาว | นักวิจัย |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมลณัฐ | โชติกิจนุสรณ์ | นักวิจัย |
| 3. อาจารย์เนตรนภา | แช่ตั้ง | ผู้ช่วยนักวิจัย |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จารุกิตต์ | ดิษสระ | ผู้ช่วยนักวิจัย |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชุติมา | กาบแก้ว | ผู้ช่วยนักวิจัย |
| 6. อาจารย์ ดร.ธนเดช | สอนสะอาด | ผู้ช่วยนักวิจัย |



ภาคผนวก



รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

- | | |
|---|--------------------------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.บุญมี กวินเสกสรรค์ | มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมลนัฐ โชติกิจนุสรณ์ | มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปณิตา แจ้ดนาลาว | มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา |



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรางค์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี
งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุดเพื่อนำข้อมูล ที่ได้มา
ปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (โปรดเลือกคำตอบเพียงข้อเดียว)

1. เวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่
 1) 8.30 - 10.00 น. 2) 10.01 - 12.00 น.
 3) 12.01 - 14.00 น. 4) 14.01 - เวลาปิด
2. ท่านใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุดนาน เท่าใด
 1) 1 - 10 นาที 2) 11 - 20 นาที
 3) 21 - 30 นาที 4) 31 - 40 นาที
 5) 41 - 50 นาที 6) มากกว่า 50 นาที

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ
 ชาย หญิง
2. สถานภาพสมรส
 1) โสด 2) สมรส 3) หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่
3. ระดับการศึกษา
 1) ไม่รู้หนังสือ 2) ประถมศึกษา/เทียบเท่า
 3) ม.ต้น/เทียบเท่า 4) ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า
 5) อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า 6) ปริญญาตรี
 7) สูงกว่าปริญญาตรี
4. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน
 1) เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด 2) อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี
 3) อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5ปี 4) อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี



5. อาชีพหลัก

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1) นักเรียนนักศึกษา | <input type="checkbox"/> 2) รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
| <input type="checkbox"/> 3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | <input type="checkbox"/> 4) พนักงานเอกชน |
| <input type="checkbox"/> 5) รับจ้างทั่วไป | <input type="checkbox"/> 6) แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ |
| <input type="checkbox"/> 7) เกษตรกร | <input type="checkbox"/> 8) ประมง |
| <input type="checkbox"/> 9) ว่างาน | <input type="checkbox"/> 10) อื่นๆโปรดระบุ |

6. รายได้ต่อเดือน

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่า 5,000 | <input type="checkbox"/> 2) 5,001 – 10,000 | <input type="checkbox"/> 3) 10,001 – 15,000 |
| <input type="checkbox"/> 4) 15,001 – 20,000 | <input type="checkbox"/> 5) 20,001 – 30,000 | <input type="checkbox"/> 6) 30,001 – 40,000 |
| <input type="checkbox"/> 7) 40,001 – 45,000 | <input type="checkbox"/> 8) 45,001 – 50,000 | <input type="checkbox"/> 9) มากกว่า 50,000 |
| <input type="checkbox"/> 10) ไม่มีรายได้ | | |

7. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล จากข้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1) สื่อสิ่งพิมพ์ | <input type="checkbox"/> 2) แผ่นพับ/ใบปลิว |
| <input type="checkbox"/> 3) จดหมายข่าว | <input type="checkbox"/> 4) เว็บไซต์ |
| <input type="checkbox"/> 5) ประกาศต่าง ๆ | <input type="checkbox"/> 6) สื่อวิทยุ/โทรทัศน์ |
| <input type="checkbox"/> 7) เสียงตามสาย | <input type="checkbox"/> 8) การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ |
| <input type="checkbox"/> 9) การประชุมส่วนงาน/หน่วยงาน | |
| <input type="checkbox"/> 10) อื่น ๆ (โปรดระบุ.....) | |

8. ท่านใช้บริการงานด้านโยธา ข้อใด

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1) ตรวจสอบแบบแปลนสิ่งปลูกสร้าง | <input type="checkbox"/> 2) ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร |
| <input type="checkbox"/> 3) ขออนุญาตตัดแปลงต่อเติมอาคาร | <input type="checkbox"/> 4) ขออนุญาตรื้อถอน เคลื่อนย้าย |
| <input type="checkbox"/> 5) อื่น ๆ (โปรดระบุ.....) | |



ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

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



รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ					
23. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด องค์กรบริหารส่วนตำบล เคลื่อนที่					
24. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก					
25. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
26. วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก					
27. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
28. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน					
29. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
30. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
31. ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน					
32. มีเจ้าหน้าที่ขององค์กรบริหารส่วนตำบล พบปะประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ					
33. มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง					

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ

ปัญหาของท่าน ในการมาติดต่อหรือใช้บริการฯ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงบริการ
1.	
2.	
3.	
4.	

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรางค์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี
งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าข้อที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุดเพื่อนำข้อมูล ที่ได้มา
ปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (โปรดเลือกคำตอบเพียงข้อเดียว)

1. เวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่

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

2. ท่านใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุดนาน เท่าใด

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

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. สถานภาพสมรส

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

3. ระดับการศึกษา

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

4. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

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



5. อาชีพหลัก

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1) นักเรียนนักศึกษา | <input type="checkbox"/> 2) รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
| <input type="checkbox"/> 3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | <input type="checkbox"/> 4) พนักงานเอกชน |
| <input type="checkbox"/> 5) รับจ้างทั่วไป | <input type="checkbox"/> 6) เกษตรกร/ประมง |
| <input type="checkbox"/> 7) เกษตรกร | <input type="checkbox"/> 8) ประมง |
| <input type="checkbox"/> 9) ว่างาน | <input type="checkbox"/> 10) อื่นๆโปรดระบุ |

6. รายได้ต่อเดือน

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่า 5,000 | <input type="checkbox"/> 2) 5,001 – 10,000 | <input type="checkbox"/> 3) 10,001 – 15,000 |
| <input type="checkbox"/> 4) 15,001 – 20,000 | <input type="checkbox"/> 5) 20,001 – 30,000 | <input type="checkbox"/> 6) 30,001 – 40,000 |
| <input type="checkbox"/> 7) 40,001 – 45,000 | <input type="checkbox"/> 8) 45,001 – 50,000 | <input type="checkbox"/> 9) มากกว่า 50,000 |
| <input type="checkbox"/> 10) ไม่มีรายได้ | | |

7. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล จากข้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1) สื่อสิ่งพิมพ์ | <input type="checkbox"/> 2) แผ่นพับ/ใบปลิว |
| <input type="checkbox"/> 3) จดหมายข่าว | <input type="checkbox"/> 4) เว็บไซต์ |
| <input type="checkbox"/> 5) ประกาศต่าง ๆ | <input type="checkbox"/> 6) สื่อวิทยุ/โทรทัศน์ |
| <input type="checkbox"/> 7) เสียงตามสาย | <input type="checkbox"/> 8) การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ |
| <input type="checkbox"/> 9) อื่น ๆ (โปรดระบุ.....) | |



ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

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



รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
26. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ					
27. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม					
28. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
29. การส่งเสริมการจัดกิจกรรมด้านการศึกษาอย่างสม่ำเสมอ					
30. การสนับสนุนอุปกรณ์ด้านการศึกษา					
31. ความเพียงพอของอุปกรณ์ด้านการศึกษา					
32. สถานที่จัดเก็บอุปกรณ์ด้านการศึกษา					
33. การสนับสนุนสื่อการเรียน การสอนแก่โรงเรียนในท้องถิ่น					
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ					
34. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด องค์กรบริหารส่วนตำบลเคลื่อนที่					
35. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก					
36. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
37. วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก					
38. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
39. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน					
40. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
41. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
42. ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน					
43. มีเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลพบปะประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ					
44. มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง					



ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ

ปัญหาของท่าน ในการมาติดต่อหรือใช้บริการฯ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงบริการ
1.	
2.	
3.	
4.	

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรางค์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี
งานด้านรายได้หรือภาษี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุดเพื่อนำข้อมูล ที่ได้มา
ปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (โปรดเลือกคำตอบเพียงข้อเดียว)

1. เวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่

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

2. ท่านใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุดนาน เท่าใด

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

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. สถานภาพสมรส

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

3. ระดับการศึกษา

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

4. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

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



5. อาชีพหลัก

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1) นักเรียนนักศึกษา | <input type="checkbox"/> 2) รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
| <input type="checkbox"/> 3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | <input type="checkbox"/> 4) พนักงานเอกชน |
| <input type="checkbox"/> 5) รับจ้างทั่วไป | <input type="checkbox"/> 6) แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ |
| <input type="checkbox"/> 7) เกษตรกร | <input type="checkbox"/> 8) ประมง |
| <input type="checkbox"/> 9) ว่างาน | <input type="checkbox"/> 10) อื่นๆโปรดระบุ |

6. รายได้ต่อเดือน

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่า 5,000 | <input type="checkbox"/> 2) 5,001 – 10,000 | <input type="checkbox"/> 3) 10,001 –15,000 |
| <input type="checkbox"/> 4) 15,001 – 20,000 | <input type="checkbox"/> 5) 20,001 – 30,000 | <input type="checkbox"/> 6) 30,001 – 40,000 |
| <input type="checkbox"/> 7) 40,001 – 45,000 | <input type="checkbox"/> 8) 45,001 – 50,000 | <input type="checkbox"/> 9) มากกว่า 50,000 |
| <input type="checkbox"/> 10) ไม่มีรายได้ | | |

7. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล จากข้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1) สื่อสิ่งพิมพ์ | <input type="checkbox"/> 2) แผ่นพับ/ใบปลิว |
| <input type="checkbox"/> 3) จดหมายข่าว | <input type="checkbox"/> 4) เว็บไซต์ |
| <input type="checkbox"/> 5) ประกาศต่าง ๆ | <input type="checkbox"/> 6) สื่อวิทยุ/โทรทัศน์ |
| <input type="checkbox"/> 7) เสียงตามสาย | <input type="checkbox"/> 8) การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ |
| <input type="checkbox"/> 9) การประชุมส่วนงาน/หน่วยงาน | |
| <input type="checkbox"/> 10) อื่น ๆ (โปรดระบุ.....) | |

8. ท่านใช้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ใดบ้าง

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ชำระภาษีบำรุงท้องที่ | <input type="checkbox"/> 2. ชำระภาษีป้าย |
| <input type="checkbox"/> 3. ชำระภาษีโรงเรือนที่ดิน | <input type="checkbox"/> 4. ชำระค่าอากรค่าธรรมเนียมต่างๆ |
| <input type="checkbox"/> 5) อื่น ๆ (โปรดระบุ.....) | |



ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

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



รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ					
24. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด องค์การบริหารส่วนตำบลเคลื่อนที่					
25. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก					
26. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
27. วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก					
28. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
29. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน					
30. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
31. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
32. ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน					
33. มีเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลพบปะประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ					
34. มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง					

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ

ปัญหาของท่าน ในการมาติดต่อหรือใช้บริการฯ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงบริการ
1.	
2.	
3.	
4.	

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรางค์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุดเพื่อนำข้อมูล ที่ได้มา
ปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (โปรดเลือกคำตอบเพียงข้อเดียว)

1. เวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่

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

2. ท่านใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุดนาน เท่าใด

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

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. สถานภาพสมรส

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

3. ระดับการศึกษา

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

4. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

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



5. อาชีพหลัก

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1) นักเรียนนักศึกษา | <input type="checkbox"/> 2) รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
| <input type="checkbox"/> 3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | <input type="checkbox"/> 4) พนักงานเอกชน |
| <input type="checkbox"/> 5) รับจ้างทั่วไป | <input type="checkbox"/> 6) แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ |
| <input type="checkbox"/> 7) เกษตรกร | <input type="checkbox"/> 8) ประมง |
| <input type="checkbox"/> 9) ว่างาน | <input type="checkbox"/> 10) อื่นๆโปรดระบุ |

6. รายได้ต่อเดือน

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่า 5,000 | <input type="checkbox"/> 2) 5,001 – 10,000 | <input type="checkbox"/> 3) 10,001 –15,000 |
| <input type="checkbox"/> 4) 15,001 – 20,000 | <input type="checkbox"/> 5) 20,001 – 30,000 | <input type="checkbox"/> 6) 30,001 – 40,000 |
| <input type="checkbox"/> 7) 40,001 – 45,000 | <input type="checkbox"/> 8) 45,001 – 50,000 | <input type="checkbox"/> 9) มากกว่า 50,000 |
| <input type="checkbox"/> 10) ไม่มีรายได้ | | |

7. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล จากข้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1) สื่อสิ่งพิมพ์ | <input type="checkbox"/> 2) แผ่นพับ/ใบปลิว |
| <input type="checkbox"/> 3) จดหมายข่าว | <input type="checkbox"/> 4) เว็บไซต์ |
| <input type="checkbox"/> 5) ประกาศต่าง ๆ | <input type="checkbox"/> 6) สื่อวิทยุ/โทรทัศน์ |
| <input type="checkbox"/> 7) เสียตามสาย | <input type="checkbox"/> 8) การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ |
| <input type="checkbox"/> 9) การประชุมส่วนงาน/หน่วยงาน | |
| <input type="checkbox"/> 10) อื่น ๆ (โปรดระบุ.....) | |

8. ท่านรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จากข้อใด

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1) รับเงินสดด้วยตนเอง | <input type="checkbox"/> 2) รับเงินสดโดยมอบอำนาจให้บุคคลอื่น หรือญาติรับแทน |
| <input type="checkbox"/> 3) โอนเงินผ่านบัญชีธนาคาร | <input type="checkbox"/> 4) รับเงินสดตามจุดที่บริการ |
| <input type="checkbox"/> 5) อื่น ๆ (โปรดระบุ.....) | |



ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

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



รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ					
24. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ โน้ตบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด องค์กรบริหารส่วนตำบลเคลื่อนที่					
25. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก					
26. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
27. วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก					
28. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
29. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน					
30. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
31. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
32. ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน					
33. มีเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลพบปะประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ					
34. มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง					

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ

ปัญหาของท่าน ในการมาติดต่อหรือใช้บริการฯ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงบริการ
1.	
2.	
3.	
4.	

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ



การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ผ.1 ผลสรุปค่า IOC รายข้องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้



ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
5	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
6	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
8	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
9	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
10	+1	1	+1	3	1	ใช้ได้
11	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
12	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
13	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
14	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
15	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
16	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
17	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
18	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
19	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
20	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
21	+1	0	+1	3	1	ใช้ได้
22	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้



ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
23	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
24	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
25	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
26	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
27	1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
28	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
29	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
30	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
31	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
32	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
33	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้



ตารางที่ ๘.2 ผลสรุปค่า IOC รายข้องานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
5	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
8	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
9	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้



ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
10	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
11	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
12	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
13	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
14	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
15	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
16	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
17	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
18	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
19	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
20	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
21	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
22	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
23	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
24	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
25	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
26	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
27	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
28	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
29	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
30	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
31	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
32	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
33	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้



ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
34	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
35	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
36	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
37	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
38	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
39	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
40	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
41	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
42	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
43	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
44	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้



ตารางที่ ผ.3 ผลสรุปค่า IOC รายข้องานด้านรายได้หรือภาษี
ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
5	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
8	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
9	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
10	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
11	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้



ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
12	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
13	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
14	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
15	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
16	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
17	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
18	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
19	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
20	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
21	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
22	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
23	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
24	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
25	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
26	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
27	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
28	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
29	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
30	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
31	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
32	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
33	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
34	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้



ตารางที่ ๘.4 ผลสรุปค่า IOC รายข้องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบ็ยยังชีพผู้สูงอายุ
ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
6	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
8	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
9	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
10	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
11	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
12	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้



ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
13	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
14	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
15	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
16	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
17	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
18	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
19	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
20	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
21	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
22	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
23	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
24	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
25	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
26	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
27	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
28	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
29	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
30	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
31	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
32	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
33	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
34	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้



ประมวลภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล
องค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรางค์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี





SCI&TECH

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์วิทยาศาสตร์



SC

ศูนย์วิทยาศาสตร์

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

1061 ซอยอิสรภาพ 15 ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี

เขตรอบรู้ กรุงเทพมหานคร 10600

โทรศัพท์ 0-2473-7000 ต่อ 3000

E-mail : scicenter2018@gmail.com

Facebook : ศูนย์วิทยาศาสตร์ มบส.