



๓๒๖๖
๑๑ ต.ค. ๒๕๖๒
๑๑.๒๐ น.

ที่ อว.๐๕๑๗.๑๒๔ / พิเศษ

ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล
จ.นครปฐม ๗๓๑๗๐

วันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอส่งรายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลหนองสมอพลี

สิ่งที่ส่งมาด้วย	๑. รายงานการประเมินฯ	จำนวน	๓	เล่ม
	๒. แผ่นซีดี รายงานข้อมูลการประเมินฯ	จำนวน	๑	แผ่น

ตามที่ มหาวิทยาลัยมหิดล ได้มอบหมายให้ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสวี วรพงษ์ อาจารย์ประจำคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ เป็นผู้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลี จากผู้รับบริการฯ นั้น

บัดนี้ ข้าพเจ้า ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสวี วรพงษ์ และคณะผู้วิจัย ได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลี เสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอส่งรายงานผลการประเมินฯ จำนวน ๓ เล่ม พร้อมแผ่นซีดีรายงานข้อมูลการประเมินฯ จำนวน ๑ แผ่น มาพร้อมหนังสือฉบับนี้ เมื่อคณะกรรมการได้ตรวจรับเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ขอให้ท่านเบิกจ่ายค่าจ้างการดำเนินการดังกล่าวโดยจ่ายเป็นเช็คในนาม “เงินอุดหนุนการให้บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหิดล” และส่งไปที่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสวี วรพงษ์ ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เลขที่

บน นายก อบต.

เพื่อโปรดทราบ

๓๒๖๖ ถนนพุทธมณฑลสาย ๔ ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม รหัสไปรษณีย์ ๗๓๑๗๐ เพื่อจะได้

ดำเนินการส่งให้มหาวิทยาลัยฯ ต่อไป

ตามหนังสือขอความร่วมมือ
ขอโปรดแจ้งต่อผู้เกี่ยวข้อง

(นางสาวเมธาวิ เจตจำนง)

หัวหน้าสำนักงานปลัด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางสาวลักขณา ทองมา)

หัวหน้างานธุรการปฏิบัติงาน

ทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ทราบ

(นายชัญ แสงหิรัญภาค)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลี

ขอทราบรายละเอียดเพิ่มเติมที่ ผศ.ดร.เสวี วรพงษ์

โทร. ๐๘๖-๔๔๘-๕๓๘๕, ๐๘๐-๔๔๘๖๘๓๘

(นายชาลิต สังข์สน)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสวี วรพงษ์) ค้การบริหารส่วนตำบลสมอพลี

หัวหน้าคณะวิจัย

11 ต.ค. ๖๒
11 ต.ค. ๖๒



รายงานการประเมินผล
ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือ
อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล
ปี พ.ศ. 2562

2.5 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลี



แผนภาพที่ 4 ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลี

ลักษณะที่ตั้ง

ตำบลสมอพลี ตั้งอยู่ในเขตการปกครองของอำเภอบ้านลาด ประกอบด้วย 6 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ 1 บ้านสมอพลี หมู่ 2 บ้านท่าไทร หมู่ 3 บ้านไร่คา หมู่ 4 บ้านนาพ้าง หมู่ 5 บ้านห้วยเสือ หมู่ 6 บ้านคอนพลับ พื้นที่โดยทั่วไปเป็นที่ราบลุ่ม มีแม่น้ำเพชรบุรีไหลผ่านทางทิศตะวันตกของตำบล และมีคลองชลประทานตัดผ่านหมู่ 1, 3, 6 พื้นที่เหมาะแก่การทำเกษตร

ทิศเหนือ	ติดกับ	ตำบลต้นมะม่วง	อำเภอเมือง	จังหวัดเพชรบุรี
ทิศใต้	ติดกับ	ตำบลท่าเสา	อำเภอบ้านลาด	จังหวัดเพชรบุรี
ทิศตะวันออก	ติดกับ	ตำบลโพธิ์ไร่หวาน	อำเภอเมือง	จังหวัดเพชรบุรี
ทิศตะวันตก	ติดกับ	ตำบลบ้านลาด	อำเภอบ้านลาด	จังหวัดเพชรบุรี

ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะทั่วไปของตำบลสมอพลี เป็นที่ราบลุ่มมีแม่น้ำเพชรบุรีไหลผ่านทางทิศตะวันตกของตำบล (ไหลผ่านหมู่ 1 และหมู่ 2) และมีคลองชลประทานสายสามตัดผ่าน (หมู่ 1, 2, 3 และหมู่ 6) ทางทิศใต้มีถนนเพชรเกษมตัดผ่านกลางตำบล (หมู่ 1, 2 และ 6) สภาพพื้นที่ทั่วไปเหมาะสมกับการทำเกษตรกรรม



แผนภาพที่ 5 แผนที่องค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลี

ประชากร

ณ วันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2559 องค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลี มีประชากรทั้งหมด 2,408 คน เป็นชาย 1,110 คน เป็นหญิง 1,298 คน มีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 852 ครัวเรือน

ชื่อหมู่บ้าน	ครัวเรือน	ชาย	หญิง	รวม
บ้านสมอพลี	216	298	379	677
บ้านท่าไทร	219	259	287	546
บ้านไร่คา	146	129	155	284
บ้านนาพ้าง	84	110	140	250
บ้านห้วยเสือ	92	151	154	305
บ้านคอนพลับ	95	163	183	346

การศึกษา

โรงเรียนประถมศึกษา/อนุบาล จำนวน 1 แห่ง คือ โรงเรียนวัดห้วยเสือ (มงคลประชารังสรรค์)
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 1 แห่ง คือ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลสมอพลือ
ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน 7 แห่ง

สถาบันและองค์กรทางศาสนา

ตำบลสมอพลือ มีวัดจำนวน 4 แห่ง คือ

วัดท่าไชยศิริ ตั้งอยู่หมู่ที่ 1

วัดโพธาवास ตั้งอยู่หมู่ที่ 2

วัดกลางวนาราม ตั้งอยู่หมู่ที่ 1

วัดห้วยเสือ ตั้งอยู่หมู่ที่ 5

สาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ 1 แห่ง คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสมอพลือ

อาชีพ

สภาพพื้นที่โดยทั่วไป เป็นที่ราบลุ่มเหมาะกับการทำเกษตรกรรมและมีพื้นที่บางส่วนติดกับถนนเพชรเกษมเหมาะกับการตั้งธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการค้าและบริการ โดยส่วนใหญ่ประชาชนมีอาชีพในการทำนา ทำไร่ ทำสวน เลี้ยงสัตว์ และประกอบอาชีพค้าขาย

การคมนาคม

ในเขตตำบลสมอพลือใช้การคมนาคมเป็นหลักโดยมีเส้นทางดังนี้

ถนนสายเพชรเกษมตัดผ่านท้องที่หมู่ 2 หมู่ 1 และหมู่ 6

ถนนคอนกรีตสายเลียบบแม่น้ำเพชรตัดผ่านจากตำบลท่าเสาเข้าทางทิศตะวันตกของตำบลสมอพลือ ในท้องที่ หมู่ที่ 1 หมู่ที่ 2 ไปยังถนนสายเพชรเกษมส่วนถนนที่ใช้ติดต่อ การคมนาคมภายในตำบลมีโครงสร้างที่ต่อเนื่องกันทั้งตำบล



รายงานการประเมินผล
ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือ
อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล
ปี พ.ศ. 2562



หนังสือรับรองผลการประเมิน

เขียนที่ มหาวิทยาลัยมหิดล ๕๕๕ ถนนพุทธมณฑล สาย ๔
ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ๗๓๑๗๐

วันที่ 11 ตุลาคม 2562

ข้าพเจ้า ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสรี วรพงษ์ อาจารย์ประจำคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล หัวหน้าโครงการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ขอรับรองว่า องค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือ ได้มอบหมายให้ ทีมวิจัยของ ข้าพเจ้า เป็นผู้ประเมินงานบริการต่าง ๆ โดยมีผลการประเมินเป็นดังนี้

ลำดับ	งานบริการด้านที่ประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	ระดับผลการประเมิน
1	งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	100.00	98.11	ดีมาก
2	งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	100.00	97.93	ดีมาก
3	งานบริการด้านการศึกษา	100.00	97.61	ดีมาก
4	งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม	100.00	97.50	ดีมาก
5	งานบริการด้านสิ่งแวดล้อม	100.00	97.25	ดีมาก
	รวม	100.00	97.68	ดีมาก

สรุปผลการประเมินที่ได้อยู่ในระดับดีมาก (10 คะแนน)

(ลงชื่อ).....


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสรี วรพงษ์)

หัวหน้าโครงการวิจัยฯ ผู้ประเมินฯ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือ เป็นภาระงานตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 6 พ.ศ.2552 ในปีงบประมาณ พ.ศ.2562 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือ 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือและ 3) เพื่อศึกษาเสนอแนะแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือ โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสำรวจความคิดเห็น (Survey Research) จากประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานต่าง ๆ และมาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือหรือจากประชาชนซึ่งเป็นตัวแทนครอบครัวที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือ ผู้วิจัยใช้การประเมินวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผสมผสานกับการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยได้ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์และคำถามปลายเปิด

โดยการวิจัยเชิงปริมาณผู้วิจัย ทำการศึกษาความพึงพอใจ (Survey Research) ของประชาชนที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 500 คน แล้วนำมาประเมินผลโดยใช้การพรรณนาความ (Descriptive) จากข้อมูลที่ได้มาจากการวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือ ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ จำนวน 5 คน สามารถสรุปผลการศึกษาจากการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย ได้ดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษาคุณลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 500 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.40 มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 25.20 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 31.40 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 36.20 และมีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย ร้อยละ 32.20 และส่วนใหญ่อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่เกิด ร้อยละ 30.40

ผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.884$) คิดเป็นร้อยละ 97.68 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ผลสำรวจเป็นรายด้านในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.894$) คิดเป็นร้อยละ 97.88 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.896$) คิดเป็นร้อยละ 97.92 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.872$) คิดเป็นร้อยละ 97.44 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.874$) คิดเป็นร้อยละ 97.48 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกแต่ละงานมีรายละเอียดดังนี้

1.งานบริการด้านรายได้หรือภาษี

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.906$) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 98.11 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.916$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 98.32

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.978$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 99.56

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.878$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.56

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.850$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.00

2.งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.897$) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.93 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.861$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.22

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.914$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 98.28

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.875$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.50

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.936$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 98.72

3.งานบริการด้านการศึกษา

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.881$) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.61 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.924$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 98.48

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.874$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.48

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.875$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.50

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.850$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.00

4.งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.875$) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.50 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.845$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.90

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.874$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.48

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.881$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.61

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.901$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 98.02

5.งานบริการด้านสิ่งแวดล้อม

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.863$) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.25 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.924$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 98.48

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.840$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.80

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.851$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.02

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.835$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.70

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือ มีดังต่อไปนี้ ตามกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน โดยเฉลี่ยแล้ว ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด คือ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 98.11 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) รองลงมา คือ งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 97.93 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) งานบริการด้านการศึกษา ร้อยละ 97.61 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 97.50 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) และงานบริการด้านสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 97.25 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัย สามารถวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ จาก แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อมาสรุปประเด็นต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือ ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้

1. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ควรมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุก เช่น มีการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ และเข้าใจประโยชน์การจดทะเบียนรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างทั่วถึงและต่อเนื่องการแจ้งเตือนให้ผู้ที่อยู่ในข่ายต้องเสียภาษีมาขึ้นแบบแสดงรายการทรัพย์สิน เร่งรัดติดตามลูกหนี้ค้างสร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้ชำระภาษี โดยการจัดทำโครงการคืนกำไรผู้เสียภาษีให้รางวัลแก่ผู้มาชำระภาษี

การออกข้อบังคับหรือข้อบัญญัติการจัดเก็บรายได้อื่นนอกจากภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องถิ่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน เพื่อให้สามารถจัดเก็บรายได้เพิ่มเติม ส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถด้านการบริหารจัดการงบประมาณและให้การสนับสนุนการพัฒนางานจัดเก็บรายได้อย่างแท้จริง เช่น การจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน โครงการคืนกำไรผู้เสียภาษี การฝึกอบรมบุคลากร การจัดสถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นสัดส่วนสะดวกต่อการให้บริการชำระภาษี โดยมีการจัดทำผังแสดงขั้นตอนการชำระภาษี โดยมีเจ้าหน้าที่ให้บริการและคอยแนะนำตลอดเวลา ราชการ มีการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย มาตรการที่ชัดเจน การจัดการขั้นตอน ผังผัง ป้าย วิธีการ มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนดำเนินการตามแผนงานที่วางไว้ การจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินเพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บรายได้

2. งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัย สามารถวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ จาก แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อมาสรุปประเด็นต่าง ๆ ที่ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้ ควรมีการจัดฝึกอบรม หรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ และมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในงานบริการ เพื่อให้ประชาชนเกิด ความพึงพอใจมากในการได้รับบริการ มีการทบทวนเส้นทางเดินของงานและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียวและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง นำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้ บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน จัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว พัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

3. งานบริการด้านการศึกษา

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัย สามารถวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ จาก แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อมาสรุปประเด็นต่าง ๆ ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้ ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้ ควรส่งเสริมในด้านการศึกษาสำหรับประชาชนอย่างเท่าเทียมกันทุกคนเพื่อ มีการแจกอุปกรณ์การเรียนบางชนิดรวมถึงกิจกรรมพิเศษที่สามารถสร้างรายได้ให้กับนักเรียน การใช้แหล่งสารสนเทศในแนวอนาคต ประกอบด้วยนโยบายด้านสารสนเทศจัดสภาพแวดล้อมของเครือข่าย การเรียนรู้การกระจายการใช้คอมพิวเตอร์ การรวมแหล่งสารสนเทศความเร็วของสารสนเทศ การใช้ห้องสมุดดิจิทัล (Digital Library) สื่อการเรียนการสอนในรูปแบบของสื่อผ่านระบบเครือข่าย (Web-Based) การบูรณาการเทคโนโลยีรวมถึงการประเมินค่าใช้จ่ายและผลที่คาดหวังจากการ เปิดโอกาสให้ผู้เรียน เรียนรู้ตามวิธีที่ถนัดและสนใจ เรียนอย่างสนุก เล่นให้ได้ความรู้ มีความสุขกับการเรียน ครูสอนโดยยึดผู้เรียนเป็นสำคัญเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้คิดวิเคราะห์ ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเองและมีความสุขกับการเรียน มุ่งยกระดับงานให้เป็นแรงงานคุณภาพ (knowledge workers) ที่เข้มแข็งและแข่งขัน มีการกระจายอำนาจสู่เขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษาองค์กรปกครองท้องถิ่น มีการกำหนดมาตรฐานในการศึกษา จัดรูปแบบประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับ มีการส่งเสริมรากฐานและพัฒนาวิชาชีพครู บุคลากรทางการศึกษา ระดมทรัพยากรจากแหล่งต่าง ๆ มาใช้ในการศึกษาและการมีส่วนร่วมของบุคคลในครอบครัว ชุมชน องค์กรชุมชน และสถาบันสังคมอื่นๆ

4. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประชาชนทุกคนในชุมชนควร ได้รับการส่งเสริม และเข้าร่วมในการปฏิบัติงานตามแผนการปฏิบัติต่างๆ ตามโครงการพัฒนาชุมชน เพิ่มช่องทางหรือวิธีการที่สะดวก เช่น การลงชุมชน ให้บริการสวัสดิการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ด้อยโอกาสให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นสามารถพึ่งตนเองได้รวมทั้งได้รับการช่วยเหลือและได้รับการบริการอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการนำนโยบายด้านสวัสดิการสังคมมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ผู้สูงอายุมากที่สุด ในทุก ๆ ด้าน เช่น การรับบริการบ้านฉุกเฉิน การรับบริการกองทุนส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ (เบี้ยยังชีพ) การรับบริการการลดค่ารักษาพยาบาล การรับบริการการลดค่าโดยสารเดินทาง การรับบริการจากศูนย์บริการคนทางสังคมผู้สูงอายุการรับบริการการบริการเคลื่อนที่ออกเยี่ยมเยียน

ตามบ้าน และการรับบริการรักษาจากสถานอนามัยประจำหมู่บ้าน เป็นต้น สนับสนุนและส่งเสริมให้มีบริการสุขภาพทั้งทางกายและจิตสำหรับผู้สูงอายุทั้งในด้านการป้องกัน การส่งเสริมสุขภาพ การวินิจฉัยโรคในระยะเริ่มแรกรวมทั้งการรักษาและการฟื้นฟูสมรรถภาพ และควรจัดให้มีคลินิกผู้สูงอายุในโรงพยาบาลต่าง ๆ และชักชวนให้โรงพยาบาลต่าง ๆ รวมถึงโรงพยาบาลเอกชนให้เห็นความสำคัญในการดูแลผู้สูงอายุให้มากขึ้น ส่งเสริมให้ครอบครัวมีบทบาทในการดูแลผู้สูงอายุ นอกจากนี้รัฐบาลและองค์กรเอกชนควรจะมีมาตรการหรือบริการในการสนับสนุนครอบครัวที่เลี้ยงดูผู้สูงอายุ โดยเฉพาะครอบครัวที่มีรายได้ต่ำ มีมาตรการในการให้เบี้ยยังชีพแก่ผู้เกษียณอายุจากการทำงานหรือผู้ที่ได้รับอุบัติเหตุจากการทำงานอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ที่มีเครือข่ายสถานอนามัยชุมชนอำเภอควรถามความต้องการของผู้สูงอายุในการที่จะเข้าพักบ้านพักฉุกเฉินด้วยความสมัครใจ รวมทั้งส่งเสริมการบริโภค อาหารที่ถูกหลักอนามัยหน่วยงานส่วนท้องถิ่นที่รับผิดชอบในการจ่ายเบี้ยยังชีพ ควรสำรวจผู้สูงอายุให้ครบและทั่วถึง รวมทั้งเพิ่มค่าเบี้ยยังชีพด้วย ควรจัดอบรมอาชีพที่เหมาะสมกับวัยของผู้สูงอายุ จัดให้มีโครงการศึกษาที่ให้ผู้สูงอายุเป็นครู (คลังสมอง) หรือเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ต่าง ๆ ในด้านศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีเพื่อที่จะเป็นการสร้างให้ผู้สูงอายุมีบทบาททางสังคมและเป็นที่ยอมรับเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งส่งเสริมให้เยาวชนรุ่นใหม่เข้าไปมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ กับผู้สูงอายุ

5. งานบริการด้านสิ่งแวดล้อม

ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมโดยการร่วมคิดร่วมทำร่วมตรวจสอบและติดตามประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อให้การบริหารและการพัฒนา มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ สร้างระบบการบริหารงาน โดยเน้นหลักประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สุจริต โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้และตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ให้ประชาชน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทัศนะและเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน รวมทั้งมีการนำความคิดเห็นดังกล่าวไปประกอบการพิจารณา กำหนดนโยบายและการตัดสินใจขององค์กรการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นกระบวนการสื่อสารในระบบเปิด กล่าวคือ เป็นการสื่อสารสองทาง ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งประกอบไปด้วยการแบ่งสรรข้อมูลร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการเสริมสร้างความสามัคคีในสังคม ทั้งนี้เพราะการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นการเพิ่มคุณภาพของการตัดสินใจการลดค่าใช้จ่ายและการสูญเสียเวลา เป็นการสร้างฉันทามติ และทำให้ง่ายต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติและสอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน

มากยิ่งขึ้นแล้วยังเป็นการควบคุมการบริหารงานขององค์กรให้มีความโปร่งใสตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชน และมีความรับผิดชอบหรือสามารถตอบคำถามของประชาชนได้ ควรมีการศึกษาถึงความต้องการของประชาชนที่มีต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในชุมชน เพื่อให้ทราบความต้องการที่แท้จริงของประชาชนเพื่อที่จะนำไปสู่การพัฒนาที่เหมาะสม และศึกษาเปรียบเทียบบทบาทของประชาชน ผู้นำชุมชน เจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อการดูแลสิ่งแวดล้อมในชุมชน เพื่อที่จะได้มาซึ่งปัญหา และแนวทางแก้ไข เพื่อสร้างรูปแบบการบริหารจัดการด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน

ผลการสำรวจ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของมาใช้บริการ และศึกษาปัญหาอุปสรรคของการบริการให้กับประชาชน ผู้วิจัยได้ดำเนินการสรุป วิเคราะห์ข้อมูลตามหลักการทางสถิติและวิชาการสามารถนำข้อมูลที่ได้มาเป็นผลของการวิจัย ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลี

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลี

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 5 ผลการศึกษาคำเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 6 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตอนที่ 7 ผลการศึกษาคำเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนที่รับบริการงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตอนที่ 8 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการงานด้านการศึกษา

ตอนที่ 9 ผลการศึกษาคำเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนที่รับบริการงานด้านการศึกษา

ตอนที่ 10 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 11 ผลการศึกษาคำเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนที่รับบริการงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 12 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการงานบริการด้านสิ่งแวดล้อม

ตอนที่ 13 ผลการศึกษาคำเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนที่รับบริการงานบริการด้านสิ่งแวดล้อม

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาคูณลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 500 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 4.1

เพศ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง จำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 60.40 และเพศชาย จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 39.60

อายุ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 21.20 ช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 17.40 ช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 14.40 ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และช่วงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรีจำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 31.40 รองลงมาคือ มัธยมศึกษา จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 29.20 ระดับปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 18.20 ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่าคือ 78 คน คิดเป็นร้อยละ 15.60 และระดับปริญญาโทและสูงกว่า จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 5.60ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 36.20 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาทจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40 รายได้เฉลี่ยต่อ 20,001-30,000 บาท จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 20.60 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย จำนวน 161คน คิดเป็นร้อยละ 32.20 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80 ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20 ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 แม่บ้านจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 8.20 และประกอบอาชีพเกษตรกรรม/กสิกรรม จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิดจำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 40.40 รองลงมา คือ อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 39.20 อยู่อาศัยในชุมชน 1 ปี ถึง 5 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80 และอยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	500	100.00
เพศ		
ชาย	198	39.60
หญิง	302	60.40
อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	87	17.40
26-30 ปี	72	14.40
31-40 ปี	126	25.20
41-50 ปี	106	21.20
51-60 ปี	60	12.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	49	9.80
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	78	15.60
มัธยมศึกษา	146	29.20
ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา	91	18.20
ปริญญาตรี	157	31.40
ปริญญาโทและสูงกว่า	31	5.60
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	147	29.40
10,000-20,000 บาท	181	36.20
20,001-30,000 บาท	103	20.60
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	59	13.80
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	60	12.00
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	161	32.20
เกษตรกรรม/กสิกรรม	29	6.0
รับจ้าง	111	22.20

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	500	100.00
แม่บ้าน	41	8.20
อื่นๆ	124	24.80
ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	202	40.40
อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	43	8.60
อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	59	11.80
อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี	196	39.20

ผลการศึกษาคุณลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 100 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 4.2

เพศ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 และเพศชาย จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00

อายุ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมา คือ ช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ช่วงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ระดับปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่าและระดับปริญญาโทหรือสูงกว่ามีจำนวนเท่ากัน คือ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 16 คน คิด

เป็นร้อยละ 16.00 ประกอบอาชีพแม่บ้าน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และประกอบอาชีพเกษตรกรรวม/กิจกรรม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นชนชุมชนตั้งแต่เกิดและอยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวนเท่ากัน คือ 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมา คือ อยู่อาศัยในชุมชน 1 ปี ถึง 5 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และอยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	100	100.00
เพศ		
ชาย	38	38.00
หญิง	62	62.00
อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	26	26.00
26-30 ปี	5	5.00
31-40 ปี	28	28.00
41-50 ปี	18	18.00
51-60 ปี	12	12.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	11	11.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	6	6.00
มัธยมศึกษา	29	29.00
ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา	14	14.00
ปริญญาตรี	45	45.00

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้านรายได้หรือภาษี (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	100	100.00
ปริญญาโทและสูงกว่า	6	6.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	35	35.00
10,000-20,000 บาท	33	33.00
20,001-30,000 บาท	19	19.00
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	13	13.00
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	17	17.00
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	31	31.00
เกษตรกร/กรรมกร/กสิกรรม	1	1.00
รับจ้าง	16	16.00
แม่บ้าน	6	6.00
อื่นๆ	29	29.00
ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	43	43.00
อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	5	5.00
อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	9	9.00
อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี	43	43.00

ผลการศึกษาคูณลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 100 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียด ดังแสดงใน ตาราง 4.3

เพศ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 และเพศชาย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00

อายุ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 20 คน

คิดเป็นร้อยละ 20.00 ช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13 ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และช่วงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ระดับปริญญาโทและสูงกว่า จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 ระดับปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 และระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 รองลงมา คือ อาชีพรับจ้าง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม/กสิกรรม จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และประกอบอาชีพแม่บ้าน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นคนชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมา คือ อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และอยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ถึง 5 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	100	100.00
เพศ		
ชาย	42	42.00
หญิง	58	58.00

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	100	100.00
อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	13	13.00
26-30 ปี	26	26.00
31-40 ปี	24	24.00
41-50 ปี	20	20.00
51-60 ปี	11	11.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	6	6.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	10	10.00
มัธยมศึกษา	29	29.00
ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา	13	13.00
ปริญญาตรี	31	31.00
ปริญญาโทและสูงกว่า	17	17.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	23	23.00
10,000-20,000 บาท	46	46.00
20,001-30,000 บาท	17	17.00
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	14	14.00
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	16	16.00
ธุรกิจส่วนตัว ก้าขาย	26	26.00
เกษตรกร/กรรมกร/กสิกรรม	9	9.00
รับจ้าง	24	24.00
แม่บ้าน	6	6.00
อื่นๆ	19	19.00

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	100	100.00
ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	45	45.00
อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	11	11.00
อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	9	9.00
อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี	35	35.00

ผลการศึกษาคูณลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้านการศึกษา จำนวน 100 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 4.4

เพศ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และเพศชาย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00

อายุ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ช่วงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการศึกษาสูงสุดในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 ระดับปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ระดับปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และปริญญาโทและสูงกว่า จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีรายได้เฉลี่ยเดือนต่อน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 แม่บ้านค้าขาย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ประกอบอาชีพรับเกษตรกรรม/กสิกรรม จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ

18.00 ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงาน
รัฐวิสาหกิจ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาอยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5
ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมา คือ เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อย
ละ 34.00 อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1-5 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และอยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี
จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ
แบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้านการศึกษา

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	100	100.00
เพศ		
ชาย	34	34.00
หญิง	66	66.00
อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	8	8
26-30 ปี	16	16
31-40 ปี	24	24
41-50 ปี	29	29
51-60 ปี	13	13
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	10	10
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	38	38.00
มัธยมศึกษา	26	26.00

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่แบ่งตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้านการศึกษา (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (น)	ร้อยละ (%)
รวม	100	100.00
ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา	21	21.00
ปริญญาตรี	15	15.00
ปริญญาโทและสูงกว่า	1	1.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	45	45.00
10,000-20,000 บาท	24	24.00
20,001-30,000 บาท	28	28.00
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	3	3.00
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	6	6.00
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	39	39.00
เกษตรกร/กรรมกร/กสิกรรม	18	18.00
รับจ้าง	23	23.00
แม่บ้าน	19	19.00
อื่นๆ	12	12.00
ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	34	34.00
อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	15	15.00
อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	16	16.00
อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี	35	35.00

ผลการศึกษาคุณลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 100 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังแสดงใน

ตาราง 4.5

เพศ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 และเพศชาย จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00

อายุ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 รองลงมา คือ ช่วงอายุน้อย 41-50 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 20

คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 ตามลำดับ
ระดับการศึกษา พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการศึกษาสูงสุดในระดับมัธยมศึกษาสูงสุด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมา คือ ระดับปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ระดับปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และประกอบอาชีพแม่บ้าน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาอยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา คือ เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1-5 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และอยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	100	100.00
เพศ		
ชาย	46	46.00
หญิง	54	54.00
อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	14	14.00
26-30 ปี	20	20.00
31-40 ปี	22	22.00
41-50 ปี	21	21.00
51-60 ปี	12	12.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	11	11.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	16	16.00
มัธยมศึกษา	33	33.00
ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา	29	29.00
ปริญญาตรี	21	21.00
ปริญญาโทและสูงกว่า	1	1.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	9	9.00
10,000-20,000 บาท	45	45.00
20,001-30,000 บาท	30	30.00
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	16	16.00
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4	4.00
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	34	34.00
เกษตรกร/กสิกรรม	0	0

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	100	100.0
รับจ้าง	52	52.00
แม่บ้าน	1	1.00
อื่นๆ	9	9.00
ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	37	37.00
อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	7	7.00
อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	16	16.00
อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี	40	40.00

ผลการศึกษาคุณลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้านสังคมจำนวน 100 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 4.6

เพศ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 และเพศชาย จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00

อายุ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมา คือ ช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ช่วงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ระดับปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่าและระดับปริญญาโทหรือสูงกว่ามีจำนวนเท่ากัน คือ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ประกอบอาชีพรับ

ราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ประกอบอาชีพแม่บ้าน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และประกอบอาชีพเกษตรกร/กสิกรรม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นชุมชนตั้งแต่เกิดและอยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวนเท่ากัน คือ 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมา คือ อยู่อาศัยในชุมชน 1 ปี ถึง 5 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และอยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้านสิ่งแวดล้อม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	100	100.00
เพศ		
ชาย	38	38.00
หญิง	62	62.00
อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	26	26.00
26-30 ปี	5	5.00
31-40 ปี	28	28.00
41-50 ปี	18	18.00
51-60 ปี	12	12.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	11	11.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	6	6.00
มัธยมศึกษา	29	29.00
ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา	14	14.00

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้านสิ่งแวดล้อม (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	100	100.00
ปริญญาตรี	45	45.00
ปริญญาโทและสูงกว่า	6	6.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	35	35.00
10,000-20,000 บาท	33	33.00
20,001-30,000 บาท	19	19.00
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	13	13.00
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	17	17.00
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	31	31.00
เกษตรกร/กสิกรรม	1	1.00
รับจ้าง	16	16.00
แม่บ้าน	6	6.00
อื่นๆ	29	29.00
ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	43	43.00
อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	5	5.00
อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	9	9.00
อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี	43	43.00

ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือ ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมีผลการประเมินแต่ละงานดังนี้

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.884$) คิดเป็นร้อยละ 97.68 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ผลสำรวจเป็นรายด้านในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.894$) คิดเป็นร้อยละ 97.88 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.896$) คิดเป็นร้อยละ 97.92 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.872$) คิดเป็นร้อยละ 97.44 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.874$) คิดเป็นร้อยละ 97.48 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลี ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกจากการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.884$) คิดเป็นร้อยละ 97.68 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.894$) คิดเป็นร้อยละ 97.88 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.964$) รองลงมา คือ มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 4.931$) ให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.920$) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้องครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวังมากที่สุด ($\bar{X} = 4.837$) และแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ($\bar{X} = 4.817$) ตามลำดับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.896$) คิดเป็นร้อยละ 97.92 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.983$) รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.906$) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.872$) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.867$) และมีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ ($\bar{X} = 4.852$) ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.872$) คิดเป็นร้อยละ 97.44 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.975$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.921$) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส ($\bar{X} = 4.873$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 4.825$) และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน ($\bar{X} = 4.781$) ตามลำดับ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.874$) คิดเป็นร้อยละ 97.48 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่อง มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.932$) รองลงมา คือ มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ ($\bar{X} = 4.902$) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.854$) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ ($\bar{X} = 4.846$) และจุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X} = 4.716$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือ จำแนกแต่ละด้าน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบ	4.817	0.450	มากที่สุด
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับก่อนหลัง	4.931	0.442	มากที่สุด
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ ผู้รับบริการคาดหวัง	4.837	0.461	มากที่สุด
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.920	0.473	มากที่สุด
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลา ที่กำหนด	4.964	0.469	มากที่สุด
รวม	4.894	0.454	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ			
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.906	0.443	มากที่สุด
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยใน การให้บริการ	4.867	0.450	มากที่สุด
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่อง รับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น	4.852	0.434	มากที่สุด

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือ จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร และรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ	4.983	0.446	มากที่สุด
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.972	0.447	มากที่สุด
รวม	4.896	0.445	มากที่สุด
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ ของประชาชน	4.781	0.433	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.873	0.445	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ ในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อ สงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.825	0.449	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการ ปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	4.921	0.478	มากที่สุด
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้บริการเหมือนกันทุก รายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.975	0.440	มากที่สุด
รวม	4.872	0.441	มากที่สุด
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุด บริการ	4.854	0.436	มากที่สุด

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลี อำเภอแจ้ห่ม (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.716	0.450	มากที่สุด
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ	4.902	0.448	มากที่สุด
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.932	0.469	มากที่สุด
5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ	4.846	0.445	มากที่สุด
รวม	4.874	0.416	มากที่สุด
รวมผลการประเมิน 4 ด้าน	4.884	0.478	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.68			

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลี

ควรมีนโยบายส่งเสริมด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง และสามารถติดต่อประสานงานกับองค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลีอย่างสะดวก มีนโยบายส่งเสริมด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พร้อมรับคำดำเนินไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยทำที่ที่เต็มใจ ควรจัดมีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย วารสารประจำเดือน วิทยุชุมชน เว็บไซต์ ฯลฯ มีอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการใช้งานของผู้มาใช้บริการได้เต็มที่ มีช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่หลากหลายมากขึ้นและเจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลแก่ผู้มาใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งมีการอธิบายวิธีการเข้ามาติดต่อกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อความสะดวกรวดเร็วต่อการมารับบริการภายในหน่วยงาน เอาใจใส่ดูแลประชาชน และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานขององค์กร

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการงานบริการด้านรายได้หรือภาษี

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานบริการด้านรายได้หรือภาษี ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทาง การให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.906$) คิดเป็นร้อยละ 98.11 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.916$) คิดเป็นร้อยละ 98.32 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่อง มีการจัดลำดับขั้นตอนการ ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 4.978$) รองลงมา คือ การให้บริการด้วยความรวดเร็วในระยะเวลาที่ กำหนดมีความพึงพอใจในระดับเดียวกัน ($\bar{X} = 4.976$) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.933$) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ($\bar{X} = 4.859$) และการบริการมี คุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง ($\bar{X} = 4.833$) ตามลำดับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.978$) คิดเป็นร้อยละ 99.56 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีการบริการทางสื่อ ประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย กล้องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็น ต้น ($\bar{X} = 4.974$) รองลงมา คือ มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.965$) มี หน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.963$) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราว ต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.958$) และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.735$) ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.878$) คิดเป็นร้อยละ 97.56 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความ รับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.987$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.975$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 4.844$) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส ($\bar{X} = 4.825$) และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ ของประชาชน ($\bar{X} = 4.761$) ตามลำดับ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.850$) คิดเป็นร้อยละ 97.00 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.916$) รองลงมา คือ มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ ($\bar{X} = 4.896$) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ ($\bar{X} = 4.873$) มีจุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก ($\bar{X} = 4.796$) และมีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ ($\bar{X} = 4.769$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชนต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี จำแนกแต่ละด้าน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบ	4.859	0.570	มากที่สุด
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง	4.978	0.615	มากที่สุด
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ ผู้รับบริการคาดหวัง	4.833	0.620	มากที่สุด
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.933	0.672	มากที่สุด
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่ กำหนด	4.976	0.672	มากที่สุด
รวม	4.916	0.560	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ			
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.735	0.673	มากที่สุด

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชน
 ต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	4.896	0.592	มากที่สุด
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึง ได้ สะดวก	4.796	0.672	มากที่สุด
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ	4.873	0.487	มากที่สุด
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.916	0.728	มากที่สุด
5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ	4.769	0.726	มากที่สุด
รวม	4.850	0.498	มากที่สุด
รวมผลการประเมิน 4 ด้าน	4.906	0.690	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 98.11			

ตอนที่ 5 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ควรมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุก เช่น มีการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจ
 ประโยชน์การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างทั่วถึงและต่อเนื่องการแจ้งเตือนให้ผู้ที่อยู่ใน
 ขาดต้องเสียภาษีมายื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สิน เร่งรัดติดตามลูกหนี้ค้าง สร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้ชำระ
 ภาษี โดยการจัดทำโครงการคืนกำไรผู้เสียภาษีให้รางวัลแก่ผู้มาชำระภาษี การออกข้อบังคับหรือข้อบัญญัติ
 การจัดเก็บรายได้อื่นนอกจากภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องถิ่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน เพื่อให้สามารถจัดเก็บ
 รายได้เพิ่มเติม ส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถด้านการบริหารจัดการงบประมาณและให้การ
 สนับสนุนการพัฒนางานจัดเก็บรายได้อย่างแท้จริง เช่น การจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน
 โครงการคืนกำไรผู้เสียภาษี การฝึกอบรมบุคลากร การจัดสถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็น
 สัดส่วนสะดวกต่อการให้บริการชำระภาษี โดยมีการจัดทำผังแสดงขั้นตอนการชำระภาษี โดยมีเจ้าหน้าที่
 ให้บริการและคอยแนะนำตลอดเวลาราชการ มีการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย มาตรการที่ชัดเจน การจัดการ

ขั้นตอน แผนผัง ป้าย วิธีการ มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนดำเนินการตามแผนงานที่วางไว้ การจัดทำแผนที่ภายใน และทะเบียนทรัพย์สินเพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บรายได้

ตอนที่ 6 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.897$) คิดเป็นร้อยละ 97.93 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.861$) คิดเป็นร้อยละ 97.22 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.932$) รองลงมา คือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.922$) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง ($\bar{X} = 4.896$) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.845$) และแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ($\bar{X} = 4.712$) ตามลำดับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.914$) คิดเป็นร้อยละ 98.28 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.959$) รองลงมา คือ มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.924$) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายมากที่สุด ($\bar{X} = 4.919$) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.894$) และมีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ ($\bar{X} = 4.876$) ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.875$) คิดเป็นร้อยละ 97.50 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.935$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์โปร่งใส ($\bar{X} = 4.933$) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.868$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 4.857$) และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน ($\bar{X} = 4.781$) ตามลำดับ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.936$) คิดเป็นร้อยละ 98.72 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.981$) รองลงมา คือ มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.975$) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ ($\bar{X} = 4.972$) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ ($\bar{X} = 4.893$) และจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X} = 4.859$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชนต่องานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกแต่ละด้าน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบ	4.712	0.732	มากที่สุด
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง	4.845	0.788	มากที่สุด
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ ผู้รับบริการคาดหวัง	4.896	0.844	มากที่สุด
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.932	0.827	มากที่สุด

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชน
 ด้านบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่ กำหนด	4.922	5.196	มากที่สุด
รวม	4.861	1.235	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ			
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.919	0.834	มากที่สุด
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการ ให้บริการ	4.894	0.841	มากที่สุด
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความ คิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น	4.876	0.905	มากที่สุด
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและ รับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ	4.959	0.761	มากที่สุด
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.924	0.792	มากที่สุด
รวม	4.914	0.562	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของ ประชาชน	4.781	0.999	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.933	1.066	มากที่สุด

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชน
 ต่องานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.857	0.913	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นอย่างดี	4.868	0.833	มากที่สุด
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.935	0.985	มากที่สุด
รวม	4.875	0.776	มากที่สุด
4.ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก			
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	4.975	0.971	มากที่สุด
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.859	0.922	มากที่สุด
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ	4.972	0.914	มากที่สุด
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.981	0.886	มากที่สุด
5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำ ดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ	4.893	0.891	มากที่สุด
รวม	4.936	0.634	มากที่สุด
รวมผลการประเมิน 4 ด้าน	4.897	0.649	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.93			

ตอนที่ 7 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนที่รับบริการงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ จาก แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อมาสรุปประเด็นต่าง ๆ ที่ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้ ควรมีการจัดฝึกอบรม หรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ และมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในงานบริการ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากในการได้รับบริการ มีการทบทวนเส้นทางเดินของงานและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียวและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง นำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน จัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว พัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

ตอนที่ 8 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการงานบริการด้านการศึกษา

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานบริการด้านการศึกษา ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.881$) คิดเป็นร้อยละ 97.61 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.924$) คิดเป็นร้อยละ 98.48 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.984$) รองลงมา คือ มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 4.975$) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.952$) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้มาติดต่อรับทราบ ($\bar{X} = 4.879$) การบริการมีคุณภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง ($\bar{X} = 4.831$) ตามลำดับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.874$) คิดเป็นร้อยละ 97.48 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.956$) รองลงมา คือ มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.951$) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.900$) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ ($\bar{X} = 4.821$) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.744$) ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.875$) คิดเป็นร้อยละ 97.50 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.935$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์โปร่งใส ($\bar{X} = 4.933$) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.868$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 4.857$) และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน ($\bar{X} = 4.781$) ตามลำดับ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.850$) คิดเป็นร้อยละ 97.00 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.916$) รองลงมา คือ มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ ($\bar{X} = 4.896$) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ ($\bar{X} = 4.873$) มีจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก ($\bar{X} = 4.796$) และมีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ ($\bar{X} = 4.769$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชนต่องานบริการด้านการศึกษา จำแนกแต่ละด้าน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ			มากที่สุด
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	4.879	0.428	

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชนต่อ
งานบริการด้านการศึกษา จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบ	4.879	0.428	มากที่สุด
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง	4.975	0.441	มากที่สุด
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ ผู้รับบริการ คาดหวัง	4.831	0.449	มากที่สุด
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.952	0.447	มากที่สุด
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่ กำหนด	4.984	0.421	มากที่สุด
รวม	4.924	0.437	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ			
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.956	0.658	มากที่สุด
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยใน การให้บริการ	4.744	0.639	มากที่สุด
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับเสียงตามสาย และกล่องรับความ คิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น	4.821	0.666	มากที่สุด
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร และรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ	4.900	0.682	มากที่สุด
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.951	0.710	มากที่สุด

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชนต่อ
งานบริการด้านการศึกษา จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
รวม	4.874	0.512	มากที่สุด
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ ของประชาชน	4.781	0.999	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.933	1.066	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถใน การให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.857	0.913	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการ ปฏิบัติหน้าที่ เป็นอย่างดี	4.868	0.833	มากที่สุด
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุก รายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.935	0.985	มากที่สุด
รวม	4.875	0.776	มากที่สุด
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุด บริการ	4.896	0.592	มากที่สุด
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้ สะดวก	4.796	0.672	มากที่สุด
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความ เพียงพอ	4.873	0.487	มากที่สุด
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.916	0.728	มากที่สุด

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชน
ต่องานบริการงานบริการด้านการศึกษา จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
5) มีความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ	4.769	0.726	มากที่สุด
รวม	4.850	0.498	มากที่สุด
รวมผลการประเมิน 4 ด้าน	4.881	0.685	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.61			

ตอนที่ 9 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนที่รับบริการงานบริการด้านการศึกษา

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัย สามารถวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ จาก แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อมาสรุปประเด็นต่าง ๆ ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้ ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้ ควรส่งเสริมในด้านการศึกษาสำหรับประชาชนอย่างเท่าเทียมกันทุกคนเพื่อ มีการแจกอุปกรณ์การเรียนบางชนิดรวมถึงกิจกรรมพิเศษที่สามารถสร้างรายได้ให้กับนักเรียน การใช้แหล่งสารสนเทศในแนวอนาคต ประกอบด้วยนโยบายด้านสารสนเทศจัดสภาพแวดล้อมของเครือข่ายการเรียนรู้การกระจายการใช้คอมพิวเตอร์ การรวมแหล่งสารสนเทศ ความเร็วของสารสนเทศ การใช้ห้องสมุดดิจิทัล (Digital Library) สื่อการเรียนการสอนในรูปแบบของสื่อผ่านระบบเครือข่าย (Web-Based) การบูรณาการเทคโนโลยีรวมถึงการประเมินค่าใช้จ่ายและผลที่คาดหวังจากการ เปิดโอกาสให้ผู้เรียน เรียนรู้ตามวิธีที่ถนัดและสนใจ เรียนอย่างสนุก เล่นให้ได้ความรู้ มีความสุขกับการเรียน ครูสอนโดยยึดผู้เรียนเป็นสำคัญเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้คิดวิเคราะห์ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเองและมีความสุขกับการเรียน มุ่งยกระดับงานให้เป็นแรงงานคุณภาพ (knowledge workers) ที่เข้มแข็งและแข็งแกร่ง มีการกระจายอำนาจสู่เขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษา องค์กรปกครองท้องถิ่น มีการกำหนดมาตรฐานในการศึกษา จัดรูปแบบประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับ มีการส่งเสริมรากฐานและพัฒนาวิชาชีพครู บุคลากรทางการศึกษา ระดมทรัพยากรจากแหล่งต่าง ๆ มาใช้ในการศึกษาและการมีส่วนร่วมของบุคคลในครอบครัว ชุมชน องค์กรชุมชน และสถาบันสังคมอื่นๆ

ตอนที่ 10 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.875$) คิดเป็นร้อยละ 97.50 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.845$) คิดเป็นร้อยละ 96.90 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.956$) รองลงมา คือ มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 4.881$) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.830$) การบริการมีคุณภาพถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง ($\bar{X} = 4.793$) และแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ($\bar{X} = 4.765$) ตามลำดับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.874$) คิดเป็นร้อยละ 97.48 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.956$) รองลงมา คือ มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.951$) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.900$) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ ($\bar{X} = 4.821$) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.744$) ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.881$) คิดเป็นร้อยละ 97.61 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.974$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.923$) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส ($\bar{X} = 4.851$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 4.834$) และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน ($\bar{X} = 4.823$) ตามลำดับ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.901$) คิดเป็นร้อยละ 98.02 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ ($\bar{X} = 4.950$) รองลงมา คือ มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ ($\bar{X} = 4.944$) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.931$) จุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X} = 4.924$) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ($\bar{X} = 4.765$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชนต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกแต่ละด้าน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบ	4.765	0.641	มากที่สุด
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง	4.881	0.610	มากที่สุด
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ ผู้รับบริการคาดหวัง	4.793	0.640	มากที่สุด
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.830	0.645	มากที่สุด
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่ กำหนด	4.956	0.734	มากที่สุด
รวม	4.845	0.523	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ			
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.956	0.658	มากที่สุด
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยใน การให้บริการ	4.744	0.639	มากที่สุด

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชน
 ต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับเสียงตามสาย และกล่องรับความ คิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น	4.821	0.666	มากที่สุด
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร และรับแจ้ง เรื่องราวต่าง ๆ	4.900	0.682	มากที่สุด
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.951	0.710	มากที่สุด
รวม	4.874	0.512	มากที่สุด
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ ของประชาชน	4.823	0.614	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.851	0.711	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อ สงสัยให้ คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.834	0.697	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการ ปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	4.923	0.664	มากที่สุด
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุก รายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.974	0.707	มากที่สุด
รวม	4.881	0.550	มากที่สุด
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุด บริการ	4.756	0.626	มากที่สุด

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชน
ต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	4.924	0.678	มากที่สุด
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความ เพียงพอ	4.950	0.643	มากที่สุด
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.931	0.742	มากที่สุด
5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นห้องสุขา, น้ำ ดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ	4.944	0.707	มากที่สุด
รวม	4.901	0.557	มากที่สุด
รวมผลการประเมิน 4 ด้าน	4.875	0.710	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.50			

ตอนที่ 11 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนที่รับบริการงานบริการด้านพัฒนา
ชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประชาชนทุกคนในชุมชนควรได้รับการส่งเสริม และเข้าร่วมในการปฏิบัติงานตามแผนการปฏิบัติ
ต่างๆ ตามโครงการพัฒนาชุมชน เพิ่มช่องทางหรือวิธีการที่สะดวก เช่น การลงชุมชนให้บริการสวัสดิการ
สงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ด้อยโอกาสให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นสามารถพึ่งตนเองได้รวมทั้ง
ได้รับการช่วยเหลือและได้รับการบริการอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการนำ
นโยบายด้านสวัสดิการสังคมมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ผู้สูงอายุมากที่สุด ในทุก ๆ ด้าน เช่น การรับบริการ
บ้านฉุกเฉิน การรับบริการกองทุนส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ (เบี้ยยังชีพ) การรับบริการการลดค่า
รักษาพยาบาล การรับบริการการลดค่าโดยสารเดินทาง การรับบริการจากศูนย์บริการคนทางสังคมผู้สูงอายุ
การรับบริการการบริการเคลื่อนที่ออกเยี่ยมเยียนตามบ้าน และการรับบริการรับการรักษาจากสถานอนามัย
ประจำหมู่บ้าน เป็นต้น สนับสนุนและส่งเสริมให้มีบริการสุขภาพทั้งทางกายและจิตสำหรับผู้สูงอายุทั้งใน
ด้านการป้องกัน การส่งเสริมสุขภาพ การวินิจฉัยโรคในระยะเริ่มแรกรวมทั้งการรักษาและการฟื้นฟู
สมรรถภาพ และควรจัดให้มีคลินิกผู้สูงอายุในโรงพยาบาลต่าง ๆ และชักชวนให้โรงพยาบาลต่าง ๆ รวมถึง

โรงพยาบาลเอกชนให้เห็นความสำคัญในการดูแลผู้สูงอายุให้มากขึ้น ส่งเสริมให้ครอบครัวมีบทบาทในการดูแลผู้สูงอายุนอกจากนี้รัฐบาลและองค์กรเอกชนควรจะต้องจัดให้มีมาตรการหรือบริการในการสนับสนุนครอบครัวที่เลี้ยงดูผู้สูงอายุ โดยเฉพาะครอบครัวที่มีรายได้น้อย มีมาตรการในการให้เบี้ยยังชีพแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องอายุจากการทำงานหรือผู้ที่ได้รับอุบัติเหตุจากการทำงานอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ที่มีเครือข่ายสถานีอนามัยชุมชนอำเภอควรถามความต้องการของผู้สูงอายุในการที่จะเข้าพักบ้านพักฉุกเฉินด้วยความสมัครใจ รวมทั้งส่งเสริมการบริโภค อาหารที่ถูกหลักอนามัยหน่วยงานส่วนท้องถิ่นที่รับผิดชอบในการจ่ายเบี้ยยังชีพควรสำรวจผู้สูงอายุให้ครบและทั่วถึง รวมทั้งเพิ่มค่าเบี้ยยังชีพด้วย ควรจัดอบรมอาชีพที่เหมาะสมกับวัยของผู้สูงอายุ จัดให้มีโครงการศึกษาที่ให้ผู้สูงอายุเป็นครู (คลังสมอง) หรือเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ต่าง ๆ ในด้านศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีเพื่อที่จะเป็นการสร้างให้ผู้สูงอายุมี บทบาททางสังคมและเป็นที่ยอมรับเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งส่งเสริมให้เยาวชนรุ่นใหม่เข้าไปมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ กับผู้สูงอายุ

ตอนที่ 12 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการงานบริการด้านสิ่งแวดล้อม

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนบริการงานบริการงานด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.863$) คิดเป็นร้อยละ 97.25 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.924$) คิดเป็นร้อยละ 98.48 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.984$) รองลงมา คือ มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 4.975$) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.952$) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้มาติดต่อรับทราบ ($\bar{X} = 4.879$) การบริการมีคุณภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง ($\bar{X} = 4.831$) ตามลำดับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.840$) คิดเป็นร้อยละ 96.80 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.986$) รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.963$) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่างๆ ($\bar{X} = 4.911$) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียตามสาย ก่อสร้างความคิดเห็น ทางโทรศัพท์ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.769$) และมีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.569$) ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.851$) คิดเป็นร้อยละ 97.02 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.975$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดีมากที่สุด ($\bar{X} = 4.966$) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส ($\bar{X} = 4.824$) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน ($\bar{X} = 4.758$) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 4.732$) ตามลำดับ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.835$) คิดเป็นร้อยละ 96.70 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.915$) รองลงมา คือ มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม ที่นั่งคอยให้บริการ ($\bar{X} = 4.856$) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ ($\bar{X} = 4.844$) จุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมเข้าถึงสะดวก ($\bar{X} = 4.812$) และมีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ ($\bar{X} = 4.749$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชนต่องานบริการด้านสิ่งแวดล้อม จำแนกแต่ละด้าน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบ	4.879	0.428	มากที่สุด
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง	4.975	0.441	มากที่สุด
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ ผู้รับบริการ คาดหวัง	4.831	0.449	มากที่สุด
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.952	0.447	มากที่สุด

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชน
 ต่องานบริการด้านสิ่งแวดล้อม จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่ กำหนด	4.984	0.421	มากที่สุด
รวม	4.924	0.437	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ			
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.963	0.457	มากที่สุด
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยใน การให้บริการ	4.986	0.446	มากที่สุด
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความ คิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น	4.769	0.415	มากที่สุด
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร และรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ	4.911	0.425	มากที่สุด
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.569	0.459	มากที่สุด
รวม	4.840	0.437	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ ของประชาชน	4.758	0.467	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.824	0.435	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อ สงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.732	0.418	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการ ปฏิบัติหน้าที่ เป็นอย่างดี	4.966	0.449	มากที่สุด

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชน
 ต่องานบริการด้านสิ่งแวดล้อม จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุก รายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.975	0.467	มากที่สุด
รวม	4.851	0.429	มากที่สุด
4.ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก			
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุด บริการ	4.749	0.429	มากที่สุด
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	4.812	0.430	มากที่สุด
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความ เพียงพอ	4.844	0.393	มากที่สุด
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.915	0.444	มากที่สุด
5) มีความเพียงพอของสิ่งแวดล้อมความสะดวก เช่นห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ	4.856	0.385	มากที่สุด
รวม	4.835	0.416	มากที่สุด
รวมผลการประเมิน 4 ด้าน	4.863	0.435	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.25			

ตอนที่ 13 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนที่รับบริการงานบริการด้านสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมโดยการร่วมคิดร่วมทำร่วมตรวจสอบและติดตามประเมินผล การดำเนินงาน เพื่อให้การบริหารและการพัฒนา มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ สร้างระบบการบริหารงานโดยเน้นหลักประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สุจริต โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้และตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ให้ประชาชน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทัศนะและเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน รวมทั้งมีการนำความคิดเห็นดังกล่าวไปประกอบการพิจารณา กำหนดนโยบายและการตัดสินใจขององค์กร การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นกระบวนการสื่อสารในระบบเปิด กล่าวคือ เป็นการสื่อสารสองทางทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งประกอบไปด้วยการแบ่งสรรข้อมูลร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและเป็นการเสริมสร้างความสามัคคีในสังคม ทั้งนี้เพราะการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นการเพิ่มคุณภาพของการตัดสินใจการลดค่าใช้จ่ายและการสูญเสียเวลา เป็นการสร้างฉันทามติ และทำให้ง่ายต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติและสอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้นแล้วยังเป็นการควบคุมการบริหารงานขององค์กรให้มีความโปร่งใสตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชน และมีความรับผิดชอบหรือสามารถตอบคำถามของประชาชนได้ ควรมีการศึกษาถึงความต้องการของประชาชนที่มีต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในชุมชน เพื่อให้ทราบความต้องการที่แท้จริงของประชาชนเพื่อที่จะนำไปสู่การพัฒนาที่เหมาะสม และศึกษาเปรียบเทียบบทบาทของประชาชน ผู้นำชุมชน เจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อการดูแลสิ่งแวดล้อมในชุมชน เพื่อที่จะได้มาซึ่งปัญหา และแนวทางแก้ไข เพื่อสร้างรูปแบบการบริหารจัดการด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและเสนอแนะ

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือ เป็นภาระงานตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 6 พ.ศ.2552 ในปีงบประมาณ พ.ศ.2562 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือ 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือและ 3) เพื่อศึกษาเสนอแนะแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือ

การประเมินใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) ผสมผสานกับการวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative Research) โดยการวิจัยเชิงปริมาณทำการประเมินความพึงพอใจ (Survey Research) ของประชาชนที่เป็นตัวแทนครอบครัวที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือ

ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 500 คน แล้วนำมาประเมินผลโดยใช้การพรรณนาความ (Descriptive) จากข้อมูลที่ได้มาจากการวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือ ซึ่งเป็นผู้ให้บริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจำนวน 5 คน สรุปผลการศึกษาดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา

สรุปผลการศึกษาคุณลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 500 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.40 มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 25.20 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 31.40 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 36.20 และมีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย ร้อยละ 32.20 และส่วนใหญ่อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่เกิด ร้อยละ 30.40

ผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.884$) คิดเป็นร้อยละ 97.68 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ผลสำรวจเป็นรายด้านในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.894$) คิดเป็นร้อยละ 97.88 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.896$) คิดเป็นร้อยละ 97.92 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.872$) คิดเป็นร้อยละ 97.44 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.874$) คิดเป็นร้อยละ 97.48 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกแต่ละงานมีรายละเอียดดังนี้

1.งานบริการด้านรายได้หรือภาษี

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.906$) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 98.11 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.916$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 98.32

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.978$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 99.56

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.878$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.56

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.850$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.00

2.งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.897$) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.93 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.861$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.22

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.914$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 98.28

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.875$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.50

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.936$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 98.72

3.งานบริการด้านการศึกษา

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.881$) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.61 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.924$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 98.48

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.874$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.48

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.875$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.50

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.850$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.00

4.งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.875$) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.50 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.845$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.90

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.874$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.48

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.881$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.61

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.901$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 98.02

5.งานบริการด้านสิ่งแวดล้อม

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.863$) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.25 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.924$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 98.48

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.840$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.80

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.851$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.02

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.835$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.70

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือ มีดังต่อไปนี้ ตามกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน โดยเฉลี่ยแล้ว ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด คือ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 98.11 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) รองลงมา คือ งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 97.93 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) งานบริการด้านการศึกษา ร้อยละ 97.61 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 97.50 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) และงานบริการด้านสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 97.25 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ตามลำดับ

2. อภิปรายผล

จากการประเมินด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่า ประชาชนพึงพอใจในการให้บริการของขั้นตอนการให้บริการ ได้ทำการลดขั้นตอนการทำงานด้านต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้ามาใช้บริการได้อย่างง่าย ได้มีการประสานกับตัวแทนประชาชน ในการทำกิจกรรม มีการประชาสัมพันธ์เรื่องราวต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบและเข้าร่วมกิจกรรมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ มีความรู้ความสามารถในด้านที่ให้บริการ และปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และตรวจสอบได้ และเข้าไปมีส่วนร่วมร่วมกับประชาชน

ในโอกาสต่าง ๆ เช่น การประชามติแผน โดยร่วมกันจัดทำแผนประจำปีกับชาวบ้านในระดับหมู่บ้าน และระดับตำบล ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีความคุ้มค่าในภารกิจของรัฐ และทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์ มากที่สุด ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จัดให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการได้สะดวก รวดเร็ว เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการทันสมัย อาทิ การให้บริการทาง Internet การให้บริการทางโทรศัพท์ การให้บริการด้วยหน่วย บริการเคลื่อนที่ และสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ได้จัดให้มีบริเวณที่พักรอรับบริการที่พอเพียง สภาพแวดล้อมน่าติดต่อสะดวก สะอาด และมีสถานที่พอเพียงต่อการให้บริการประชาชนที่มาขอรับบริการ คุณภาพการให้บริการจึงเป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ และได้จัดทำป้ายบอกขั้นตอนและวิธีการรับบริการทุกขั้นตอนเพื่อสะดวกกับผู้มารับบริการ จัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้เพื่อให้บริการประชาชนอยู่ในเกณฑ์ดี และไม่พบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความล่าช้าหรือไม่เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ส่งผลให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดและอยู่ในเกณฑ์คุณภาพระดับคะแนน 5 (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 80)

3. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัย สามารถวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ จาก แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อมาสรุปประเด็นต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือ ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้

1. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ควรมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุก เช่น มีการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ และเข้าใจประโยชน์การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างทั่วถึงและต่อเนื่องการแจ้งเตือนให้ผู้ที่อยู่ในข่ายต้องเสียภาษีมายื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สิน เร่งรัดติดตามลูกหนี้ค้างสร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้ชำระภาษี โดยการจัดทำโครงการคืนกำไรผู้เสียภาษีให้รางวัลแก่ผู้มาชำระภาษี การออกข้อบังคับหรือข้อบัญญัติการจัดเก็บรายได้อื่นนอกจากภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องถิ่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน เพื่อให้สามารถจัดเก็บรายได้เพิ่มเติม ส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถด้านการบริหารจัดการงบประมาณและให้การสนับสนุนการพัฒนางานจัดเก็บรายได้อย่างแท้จริง เช่น การจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน โครงการคืนกำไรผู้เสียภาษี การฝึกอบรมบุคลากร

ควรการจัดสถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นสัดส่วนสะดวกต่อการให้บริการชำระภาษี โดยมีการจัดทำผังแสดงขั้นตอนการชำระภาษีโดยมีเจ้าหน้าที่ให้บริการและคอยแนะนำตลอดเวลา ราชการ มีการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย มาตรการที่ชัดเจน การจัดการขั้นตอน แขนง ฝ่าย วิทยาการ มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนดำเนินการตามแผนงานที่วางไว้ การจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินเพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บรายได้

2. งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัย สามารถวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ จาก แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อมาสรุปประเด็นต่าง ๆ ที่ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้ ควรมีการจัดฝึกอบรม หรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ และมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในงานบริการ เพื่อให้ประชาชนเกิด ความพึงพอใจมากในการได้รับบริการ มีการทบทวนเส้นทางเดินของงานและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียวและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง นำวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน จัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว พัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

3. งานบริการด้านการศึกษา

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัย สามารถวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ จาก แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อมาสรุปประเด็นต่าง ๆ ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้ ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้ ควรส่งเสริมในด้านการศึกษาสำหรับประชาชนอย่างเท่าเทียมกันทุกคนเพื่อ มีการแจกอุปกรณ์การเรียนบางชนิดรวมถึงกิจกรรมพิเศษที่สามารถสร้างรายได้ให้กับนักเรียน การใช้แหล่งสารสนเทศในแนวอนาคต ประกอบด้วยนโยบายด้านสารสนเทศจัดสภาพแวดล้อมของเครือข่าย การเรียนรู้การกระจายการใช้คอมพิวเตอร์ การรวมแหล่งสารสนเทศความเร็วของสารสนเทศ การใช้ห้องสมุดดิจิทัล (Digital Library) สื่อการเรียนการสอนในรูปของสื่อผ่านระบบเครือข่าย (Web-Based) การบูรณาการเทคโนโลยีรวมถึงการประเมินค่าใช้จ่ายและผลที่คาดหวังจากการ เปิดโอกาสให้ผู้เรียน เรียนรู้ตามวิธีที่ถนัดและสนใจ เรียนอย่างสนุก เล่นให้ได้ความรู้ มีความสุขกับการเรียน ครูสอน โดยยึดผู้เรียนเป็นสำคัญเปิดโอกาสให้ผู้เรียน ได้คิดวิเคราะห์ ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเองและมีความสุขกับการเรียน มุ่งยกระดับงานให้เป็นแรงงานคุณภาพ (knowledge workers) ที่เข้มแข็งและแข็งแกร่ง มีการกระจายอำนาจสู่เขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษาองค์กรปกครองท้องถิ่น มีการกำหนดมาตรฐานในการศึกษา จัดรูปแบบประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับ มีการส่งเสริมรากฐานและพัฒนาวิชาชีพครู บุคลากรทางการศึกษา ระดมทรัพยากรจากแหล่งต่างๆมาใช้ในการศึกษาและการมีส่วนร่วมของบุคคลในครอบครัว ชุมชน องค์กรชุมชน และสถาบันสังคมอื่นๆ

4. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประชาชนทุกคนในชุมชนควรได้รับการส่งเสริม และเข้าร่วมในการปฏิบัติงานตามแผนการปฏิบัติต่างๆ ตามโครงการพัฒนาชุมชน เพิ่มช่องทางหรือวิธีการที่สะดวก เช่น การลงชุมชนให้บริการสวัสดิการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ด้อยโอกาสให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นสามารถพึ่งตนเองได้รวมทั้งได้รับการช่วยเหลือและได้รับการบริการอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการนำนโยบายด้านสวัสดิการสังคมมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ผู้สูงอายุมากที่สุด ในทุก ๆ ด้าน เช่น การรับบริการบ้านฉุกเฉิน การรับบริการกองทุนส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ (เบี้ยยังชีพ) การรับบริการการลดค่ารักษาพยาบาล การรับบริการการลดค่าโดยสารเดินทาง การรับบริการจากศูนย์บริการคนทางสังคมผู้สูงอายุการรับบริการการบริการเคลื่อนที่ออกเยี่ยมเยียน

ตามบ้าน และการรับบริการรักษาจากสถานอนามัยประจำหมู่บ้าน เป็นต้น สนับสนุนและส่งเสริมให้มีบริการสุขภาพทั้งทางกายและจิตสำหรับผู้สูงอายุทั้งในด้านการป้องกัน การส่งเสริมสุขภาพ การวินิจฉัยโรคในระยะเริ่มแรกรวมทั้งการรักษาและการฟื้นฟูสมรรถภาพ และควรจัดให้มีคลินิกผู้สูงอายุในโรงพยาบาลต่าง ๆ และชักชวนให้โรงพยาบาลต่าง ๆ รวมถึงโรงพยาบาลเอกชนให้เห็นความสำคัญในการดูแลผู้สูงอายุให้มากขึ้น ส่งเสริมให้ครอบครัวมีบทบาทในการดูแลผู้สูงอายุ นอกจากนี้รัฐบาลและองค์กรเอกชนควรจัดให้มีมาตรการหรือบริการในการสนับสนุนครอบครัวที่เลี้ยงดูผู้สูงอายุ โดยเฉพาะครอบครัวที่มีรายได้ต่ำ มีมาตรการในการให้เบี้ยยังชีพแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องอายุจากการทำงานหรือผู้ที่ได้รับอุบัติเหตุจากการทำงานอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ที่มีเครือข่ายสถานอนามัยชุมชนอำเภอควรถามความต้องการของผู้สูงอายุในการที่จะเข้าพักบ้านพักฉุกเฉินด้วยความสมัครใจ รวมทั้งส่งเสริมการบริโภค อาหารที่ถูกหลักอนามัยหน่วยงานส่วนท้องถิ่นที่รับผิดชอบในการจ่ายเบี้ยยังชีพ ควรสำรวจผู้สูงอายุให้ครบและทั่วถึง รวมทั้งเพิ่มค่าเบี้ยยังชีพด้วย ควรจัดอบรมอาชีพที่เหมาะสมกับวัยของผู้สูงอายุ จัดให้มีโครงการศึกษาที่ให้ผู้สูงอายุเป็นครู (คลังสมอง) หรือเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ต่าง ๆ ในด้านศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีเพื่อที่จะเป็นการสร้างให้ผู้สูงอายุมีบทบาททางสังคมและเป็นที่ยอมรับเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งส่งเสริมให้เยาวชนรุ่นใหม่เข้าไปมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ กับผู้สูงอายุ

5. งานบริการด้านสิ่งแวดล้อม

ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมโดยการร่วมคิดร่วมทำร่วมตรวจสอบและติดตามประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อให้การบริหารและการพัฒนา มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ สร้างระบบการบริหารงาน โดยเน้นหลักประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สุจริต โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้และตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ให้ประชาชน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทัศนะและเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน รวมทั้งมีการนำความคิดเห็นดังกล่าวไปประกอบการพิจารณา กำหนดนโยบายและการตัดสินใจขององค์กรการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นกระบวนการสื่อสารในระบบเปิด กล่าวคือ เป็นการสื่อสารสองทาง ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งประกอบไปด้วยการแบ่งสรรข้อมูลร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการเสริมสร้างความสามัคคีในสังคม ทั้งนี้เพราะการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นการเพิ่มคุณภาพของการตัดสินใจการลดค่าใช้จ่ายและการสูญเสียเวลา เป็นการสร้างฉันทา

มติ และทำให้ง่ายต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติและสอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน มากยิ่งขึ้นแล้วยังเป็นการควบคุมการบริหารงานขององค์กรให้มีความโปร่งใสตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชน และมีความรับผิดชอบหรือสามารถตอบคำถามของประชาชนได้ ควรมีการศึกษาถึงความต้องการของประชาชนที่มีต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในชุมชน เพื่อให้ทราบความต้องการที่แท้จริงของประชาชนเพื่อที่จะนำไปสู่การพัฒนาที่เหมาะสม และศึกษาเปรียบเทียบบทบาทของประชาชน ผู้นำชุมชน เจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อการดูแลสิ่งแวดล้อมในชุมชน เพื่อที่จะได้มาซึ่งปัญหา และแนวทางแก้ไข เพื่อสร้างรูปแบบการบริหารจัดการด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน



แบบสอบถาม

เรื่อง ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ

งานบริการด้าน.....

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มี 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- 1) ชาย
- 2) หญิง

2. อายุ

- 1) น้อยกว่า 25 ปี
- 2) 26-30 ปี
- 3) 31-40 ปี
- 4) 41-50 ปี
- 5) 51-60 ปี
- 6) มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- 1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า
- 2) มัธยมศึกษา
- 3) ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา
- 4) ปริญญาตรี
- 5) ปริญญาโทและสูงกว่า

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) น้อยกว่า 10,000 บาท
- 2) 10,001 – 200,000 บาท
- 3) 20,001 – 30,000 บาท
- 4) มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป

5. อาชีพ

- 1) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- 2) ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย
- 3) เกษตรกรรม/กสิกรรม
- 4) รับจ้าง
- 5) แม่บ้าน
- 6) อื่น ๆ

6. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

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



แบบสัมภาษณ์

1. ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ให้สัมภาษณ์

ตำแหน่ง

ประเภทของงานที่มาติดต่อบริการ

2. ขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสมและต้องการให้เป็น หรือควรทำอย่างไร

.....
.....
.....
.....

3. สภาพแวดล้อมและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรเป็นอย่างไรบ้าง หรือสิ่งที่ต้องการเพิ่มเติม

.....
.....
.....
.....

5. ช่องทางการให้บริการมีอะไรบ้าง

.....
.....
.....
.....

5. ข้อคิด/ข้อเสนอแนะจากการให้บริการ มีอะไรบ้าง

.....
.....
.....
.....

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ ดร.เสรี วรพงษ์

ตำแหน่งทางวิชาการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์

สังกัด ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

โทร 02-8002840-76 มือถือ 086-4489389, 089-3520688 โทรสาร 02-4419324

Email: shseree@mahidol.ac.th

คุณวุฒิคุณวุฒิ สาขาวิชา	สำเร็จการศึกษาจากสถาบัน	ปี พ.ศ.
Ed.D. สิ่งแวดล้อมศึกษา	มหาวิทยาลัยมหิดล	2551
M.Ld. พัฒนาแรงงานและสวัสดิการ	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	2545
M.Ed. สิ่งแวดล้อมศึกษา	มหาวิทยาลัยมหิดล	2539
B.A. การจัดการทั่วไป	มหาวิทยาลัยราชภัฏ เพชรบุรีวิทยาลัย	2535

งานวิจัยที่สนใจหรือมีความชำนาญ

- การจัดการสิ่งแวดล้อม
- การพัฒนาสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน
- สิ่งแวดล้อมกับความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR)
- การประเมินผลโครงการฯ

ผลงานวิจัยหรือผลงานวิชา (ที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารที่เชื่อถือได้ในรอบ 5 ปี)

- การพัฒนาหลักสูตรการทำนาข้าวแบบเกษตรอินทรีย์สำหรับเกษตรกร ในจังหวัด

นครปฐม (2553)

การนำเสนองานวิชาการของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

- การประเมินผลโครงการกลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนบน 1 (2555)
- การจัดการเรียนการสอนจริยศึกษาในประเทศไทย (2555)
- ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จสำหรับเกษตรกรทำนาข้าวแบบเกษตรอินทรีย์ในจังหวัดนครปฐม (2555)
- การประเมินผลโครงการกลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนบน 1

ผลงานอื่น ๆ

- อาจารย์พิเศษ โครงการรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (วิทยาเขตกรุงเทพฯ)
- วิทยากรฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ Routine to Research