



**รายงานการประเมินผล**  
**ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลี**  
**อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี**

**คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์**

**มหาวิทยาลัยมหิดล**

**ปี พ.ศ. 2563**

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือ เป็นภาระงานตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 6 พ.ศ.2552 ในปีงบประมาณ พ.ศ.2563 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือ 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือและ 3) เพื่อศึกษาเสนอแนะแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือ โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสำรวจความคิดเห็น (Survey Research) จากประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานต่าง ๆ และมาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือหรือจากประชาชนซึ่งเป็นตัวแทนครอบครัวที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือ ผู้วิจัยใช้การประเมินวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผสมผสานกับการวิจัยเชิงปริมาณ (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 63.40 มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 25.00 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 32.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 36.00 และมีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค่าขาย ร้อยละ 30.00 และส่วนใหญ่อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่เกิด ร้อยละ 42.40

ผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.818$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.36 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ผลสำรวจเป็นรายด้านในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.804$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.08 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.821$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.42 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.833$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.66 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.813$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.26 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกแต่ละงานมีรายละเอียดดังนี้

### 1.งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.841$ ) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.82 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.857$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.14

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.834$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.68

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.827$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.54

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.846$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.92

### 2.งานบริการด้านการศึกษา

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความ

พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.794$ ) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.88 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.802$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.04

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.758$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.16

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.832$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.64

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.783$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.66

### 3.งานบริการด้านรายได้หรือภาษี

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.787$ ) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.74 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.722$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 94.44

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

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.811$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.22

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.769$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.38

#### 4.งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.874$ ) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.49 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.848$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.96

ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.846$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.92

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

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.902$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 98.04

#### 5.งานบริการด้านสิ่งแวดล้อม

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.794$ ) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.88 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.792$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.84

ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.823$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.46

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.794$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.88

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.766$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.32

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลี มีดังต่อไปนี้ ตามกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน โดยเฉลี่ยแล้ว ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด คือ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 97.49 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) รองลงมา คือ งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 96.82 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) งานบริการด้านการศึกษา และ งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมมีระดับความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 95.88 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) และงานบริการด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 95.74 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ตามลำดับ

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัย สามารถวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ จาก แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อมาสรุปประเด็นต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลี ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้

#### 1. งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ควรมีการให้บริการด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างแบบออนไลน์ เช่น ในเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจจะสามารถให้ประชาชนกรอกข้อมูลบางส่วนได้ล่วงหน้า เพราะเมื่อมีผู้มาขออนุญาต จะได้มีข้อมูลบางส่วนเกี่ยวกับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ สามารถช่วยให้ประหยัดเวลาในการดำเนินงานได้บ้าง และทำให้สามารถควบคุม ตรวจสอบ การดำเนินการให้ได้มาตรฐาน นอกจากนี้ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงเอกสารต่างๆที่ต้องใช้ในการขออนุญาต ผ่านทางวิทยุชุมชน เสียงตามสาย ป้ายประชาสัมพันธ์ เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ ในหลากหลายช่องทางเป็นการประชาสัมพันธ์ที่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารในวงกว้าง รวดเร็ว และทั่วถึง ทำให้การบริการเกิดประสิทธิภาพสูง และช่วยให้ประชาชนสามารถดำเนินการขอให้เสร็จ

ภายในครั้งเดียวได้ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ให้บริการด้วยความเต็มใจ สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคได้อย่างเหมาะสม และที่สำคัญที่สุด เจ้าหน้าที่ควรให้บริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ในการบริการควรมีผังลำดับขั้นตอน มีตัวอย่างของการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างละเอียด ขั้นตอนการให้บริการควรดำเนินการอย่างมีระบบ ชัดเจน ไม่ซับซ้อน เพื่อที่จะลดระยะเวลาในการดำเนินงานให้น้อยลง การบริการมีความรวดเร็ว ทันใจ หากกรณีที่มีประชาชนมาใช้บริการมาก จำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรอหน่วยงานบริการควรจัดให้ประชาชน เกิดความสะดวกในการรอ เช่น จัดให้มีสถานที่และที่นั่งรอเพียงพอไม่แออัด ไม่เบียดเสียดไม่ยัดเยียด ควรใช้ระยะเวลาในการตรวจเช็คเอกสารลดลง เนื่องจากต้องรอเอกสารใบอนุญาตที่อนุมัติด้วยระยะเวลาที่ยาวนานจะมีส่วนทำให้เกิดความเสียหายต่องานที่ต้องดำเนินการ

## 2. งานบริการด้านการศึกษา

ควรสนับสนุนส่งเสริมด้านการศึกษาให้กับประชาชนทุกคน อย่างเท่าเทียม จัดกิจกรรม การเรียนรู้ให้กับประชาชนอย่างเหมาะสมในแต่ละช่วงวัย เช่น มีโครงการ โรงเรียนผู้สูงอายุ โดยการนำ ปราชญ์ชาวบ้านภายในชุมชนมาให้ความรู้ หรือประดิษฐ์สิ่งของ เพื่อที่จะสามารถสร้างรายได้ บางส่วนให้กับผู้สูงอายุ มีกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมพัฒนาการสำหรับเด็ก ควรมีการใช้แหล่งเรียนรู้ในชุมชนให้เกิดประโยชน์ หรืออาจจะเปิดโอกาสให้ปราชญ์ชาวบ้านเป็นวิทยากรในการดำเนินกิจกรรม เช่น โครงการเศรษฐกิจพอเพียง มีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนการสอนที่เป็นประโยชน์แก่นักเรียนและสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ มีกระบวนการเรียนการสอนที่ก้าวหน้าและทันต่อเหตุการณ์ ไม่ล้าสมัย โดยปัจจุบันเป็นการเรียนรู้เป็นแบบดิจิทัล ควรมีการนำ เทคโนโลยีมาใช้ในการเรียน หรือจัดทำเป็นสื่อการเรียนการสอนแบบเรียนรู้ทางไกลผ่านสื่อเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนการสอน เนื่องจากไม่ได้จำกัดให้อยู่ในสถานที่เดียวเท่านั้น เน้นการเรียนแบบผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง (Student-centered learning) และสามารถช่วยลดช่องว่างระหว่างการเรียนรู้ในเมืองกับท้องถิ่นได้ถือว่าการสร้างความเสมอภาคทางการศึกษา นอกจากนี้ควรมีการแจกหรือมีบริการให้ยืม เครื่องมือ อุปกรณ์การเรียน แท็บเล็ต พีซี เนื่องจากเครื่องมือเหล่านี้ถือเป็นอีกเครื่องมือหนึ่ง que ผู้เรียนสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้ง่าย รวดเร็ว และมีคุณลักษณะที่เหมาะสมที่ช่วยในการจัดการเรียนรู้ได้เป็นอย่างดี หากมีการสนับสนุนให้สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตความเร็วสูงได้ ก็ยิ่งจะช่วยให้ผู้เรียนบรรลุวัตถุประสงค์การเรียนรู้ในยุคดิจิทัล นอกจากนี้แล้วควรมีการสนับสนุนด้านทุนการศึกษา เครื่องแบบนักเรียน ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการเรียนให้ผู้เรียนที่เรียนดีแต่มีฐานะยากจน เพื่อเป็นการเพิ่มโอกาสและความเท่าเทียมด้านการศึกษาให้มากขึ้น ทำให้ผู้เรียนมีแรงจูงใจที่ดีในการเรียน เกิดความภาคภูมิใจในตัวเอง ในทางด้าน

ผู้สอนควรเปิดโอกาสให้ผู้เรียนสามารถค้นคว้าหาความรู้ในสิ่งที่ตนถนัดและสนใจตามความเหมาะสม ไม่ปิดกั้นความคิดของผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนรู้สึกสนุก ตื่นเต้นกับการเรียน กล้าแสดงศักยภาพของตนเองออกมาได้อย่างเต็มที่ สามารถนำความรู้ที่นำมาต่อยอดหรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของตัวเองและคนรอบข้างให้ดียิ่งขึ้นได้

### 3. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ควรมีการจัดทำระบบจ็อบออนไลน์เพื่อให้ผู้เข้ารับบริการเกิดความสะดวกเพิ่มมากขึ้น หรือการมีสายด่วนออนไลน์เพื่อให้บริการแก่ประชาชนที่ต้องการเข้ารับบริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบันความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า มีความถูกต้องชัดเจนงานบริการที่ไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสาร ข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอ จัดบรรยากาศสภาพที่ทำงานต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคล ผู้ให้บริการและกลับไปจุดการให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ แสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ รวมทั้งพัฒนาและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆจะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง และมีการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาตนเองต่อไป

### 4. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประชาชนทุกคนพึงได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ ส่งเสริม สนับสนุนคุณภาพชีวิตของแต่ละช่วงวัยให้ดีขึ้น มีการดำเนินงานด้านศูนย์บริการด้านเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาสเพื่อส่งเสริมสวัสดิภาพ จัดสวัสดิการด้านต่าง ๆ ที่พึงได้ เช่น เบี้ยยังชีพ เบี้ยสงเคราะห์ในการช่วยเหลือและสงเคราะห์เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตได้ในระดับที่เหมาะสม พึ่งตนเองได้โดยไม่เบียดเบียนซึ่งกันและกัน นอกจากนี้แล้วควรเพิ่มช่องทางการรับบริการที่อำนวยความสะดวกให้กับกลุ่มคนเหล่านี้ เช่น การโอนผ่านบัญชีธนาคาร การมอบอำนาจให้บุคคลอื่น หรืออาจจะมอบหมาย



ให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่มาให้บริการ โดยตรง อีกทั้งควรจะมีการสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับประชาชนภายในท้องถิ่น ช่วยเสริมอาชีพ สร้างรายได้แก่ผู้มีรายได้น้อย เบิกจ่ายเงินสนับสนุนค่าครองชีพประจำวันแก่ผู้สูงอายุ และควรมีฝึกอบรม ส่งเสริม และสนับสนุนอาชีพที่เหมาะสมแก่ประชาชน เพื่อให้กลุ่มอาชีพสามารถเพิ่มผลผลิต และสร้างรายได้ให้กับชุมชน ควรตรวจสอบราคาสินค้าภายในชุมชนให้มีราคาที่เหมาะสม เน้นการซื้อขายของสินค้าเกษตรกร อาจจะจัดเป็นทั้งตลาดนัดภายในชุมชนและตลาดนัดออนไลน์เพื่อเพิ่มช่องทางการขาย มีการส่งเสริมและดำเนินการด้านการจัดการความรู้ด้านวัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่สำคัญของชุมชน โดยให้ผู้สูงอายุภายในชุมชนเป็นผู้ถ่ายทอด เพื่อให้ผู้สูงอายุมีบทบาททางสังคมมากขึ้นและคนรุ่นใหม่มีส่วนร่วมในการเรียนรู้ ส่งเสริมสนับสนุนกิจการด้านการกีฬา นันทนาการ การออกกำลังกาย ห้องสมุดชุมชน เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานอย่างจริงจัง มีการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวกับเด็กและเยาวชน เพื่อให้ห่างไกลจากอบายมุข มีการฝึกอบรมและพัฒนาข้าราชการ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ผู้นำชุมชน และองค์การชุมชน ให้มีความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และสมรรถนะในการทำงาน รวมทั้งทำให้หน่วยงานมีความสามารถทางด้านการพัฒนาชุมชน หน่วยงานมีการศึกษา และติดตามเทคโนโลยีองค์ความรู้ใหม่ๆ กฎหมาย และระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานพัฒนาชุมชน เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนี้ควรจะมีการลดความเหลื่อมล้ำโดยการพิจารณาปรับปรุงในเรื่องการกระจายรายได้ และการรับบริการต่างๆ ที่พึงจะได้รับจากหน่วยงาน บุคคลในชุมชนชั้นควรได้รับผลประโยชน์เฉลี่ยอย่างยุติธรรม

##### 5. งานบริการด้านสิ่งแวดล้อม

จัดทำแพตฟอร์มออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ แบบประเมินออนไลน์ เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการร้องเรียนหรือแจ้งปัญหาที่เกิดภายในชุมชน และมีการแสดงผลการดำเนินการแก้ไขในเรื่องที่ประชาชนร้องเรียนเข้ามา เพื่อให้การบริหารและการพัฒนา มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ สร้างระบบการบริหารงานโดยเน้นหลักประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สุจริต โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้และตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ให้ประชาชน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสดูแลทัศนคติและเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน รวมทั้งมีการนำความคิดเห็นดังกล่าวไปประกอบการพิจารณา กำหนดนโยบายและการตัดสินใจขององค์กร การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นกระบวนการสื่อสารในระบบเปิด กล่าวคือเป็นการสื่อสารสองทางทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งประกอบไปด้วยการแบ่งสรรข้อมูลร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและเป็นการเสริมสร้างความสามัคคีในสังคม ทั้งนี้เพราะการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นการเพิ่มคุณภาพของการตัดสินใจการลดค่าใช้จ่ายและการสูญเสียเวลา เป็นการสร้างฉันทามติ และทำให้ง่ายต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติและสอดคล้องกับปัญหาและ

ความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้นแล้วยังเป็นการควบคุมการบริหารงานขององค์กรให้มีความโปร่งใสตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชน และมีความรับผิดชอบหรือสามารถตอบคำถามของประชาชนได้ ควรมีการศึกษาถึงความต้องการของประชาชนที่มีต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในชุมชน เพื่อให้ทราบความต้องการที่แท้จริงของประชาชน เพื่อที่จะนำไปสู่การพัฒนาที่เหมาะสม และศึกษาเปรียบเทียบบทบาทของประชาชน ผู้นำชุมชน เจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อการดูแลสิ่งแวดล้อมในชุมชน เพื่อที่จะได้มาซึ่งปัญหา และแนวทางแก้ไข เพื่อสร้างรูปแบบการบริหารจัดการด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความสำคัญต่อท้องถิ่นเป็นอย่างมาก เพราะเป็นองค์กรที่มีขนาดเล็กที่สุด แต่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยเฉพาะประชาชนในพื้นที่ชนบท องค์กรการบริหารส่วนร่วมในการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง มีส่วนสำคัญยิ่งในการทำให้ประชาชนในชนบทได้มีโอกาสในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน พุทธศักราช 2560 ที่ต้องการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นมากขึ้น ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อจัดทำบริการสาธารณะให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในปัจจุบันยังพบว่ามีปัญหาในกระบวนการดำเนินงาน โดยปัญหาที่สำคัญคือ การมีขนาดเล็ก ทั้งในแง่ของรายได้น้อยและบุคลากรก็น้อย รวมถึงปัญหาการขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นหน่วยงานของรัฐที่มีการดำเนินงานเป็นอิสระจากส่วนกลาง ทำหน้าที่บริหารจัดการกิจการต่างๆ ในท้องถิ่นของตน โดยผู้บริหารอปท.เป็นคนในท้องถิ่นที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆเป็นการกระจายอำนาจของรัฐลงสู่ระดับท้องถิ่นและให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการใช้อำนาจรัฐดูแลตนเองมากขึ้น ซึ่งบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้บัญญัติถึงการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในหมวด 14 ที่ว่าด้วย การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ รัฐต้องให้อิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ มีอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษี และรายได้อื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น มีอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง มีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหารงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 มาตรา 253 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีกลไกการตรวจสอบการดำเนินงานโดยประชาชนเป็นหลัก ประชาชนมีอำนาจในการตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมีส่วนร่วมในการบริหารกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตาม

มาตรา 287 วรรคสามกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดให้ประชาชนมีส่วนร่วม ดังกล่าว และจัดทำรายงานการดำเนินงานต่อประชาชนในเรื่องของการจัดทำงบประมาณ การใช้จ่าย และผลการดำเนินงานในรอบปีเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารจัดการของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และในมาตรา 290 (4) ที่กล่าวถึงการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) ต้องให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถตรวจสอบ แสดงความคิดเห็น ลงมติ หรือประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ (สถาบันพระปกเกล้า, 2560)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และ กิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้ง ส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติการ จัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะ ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลัก ในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ตามวรรคสี่และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและ ขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวกับหน้าที่และ อำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดทำบริการสาธารณะ หรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วม ดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชน หรือหน่วยงานของรัฐ ดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นจะ ดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ ดำเนินการนั้นก็ให้รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเอง โดย จัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษี ที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ ยังไม่อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณ เพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไป พลังก่อน กฎหมายตามวรรคหนึ่งและกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้ องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและ สนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่ง ต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครอง ประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของ ประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึง ความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมี

บทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกันการก้าวร้าวการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย

ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อจัดทำบริการสาธารณะให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนนั้น หลังจากที่มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ทำให้สภาตำบลได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนมาก เพราะเกณฑ์การยกฐานะนั้นต่ำมาก โดยสภาตำบลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี เฉลี่ยปีละ 150,000 บาทก็สามารถยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้แล้ว จึงทำให้ขณะนี้ มีจำนวนองค์การบริหารส่วนตำบลถึง 6,744 แห่ง ด้วยเงื่อนไขที่ต่ำมากในการยกฐานะจึงทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่ก็เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลชั้น 5 คือมีรายได้ไม่เกิน 3 ล้านบาท โดยมีจำนวนถึง 5,544 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 82 ขององค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมด ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่จึงเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีศักยภาพที่ต่ำมากในการพึ่งตนเองด้านการคลัง (สถาบันพระปกเกล้า, 2560) การที่องค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่มีรายได้น้อยทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อองค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้ดี ก็จะส่งผลให้องค์การบริหารส่วนตำบลไม่อาจสนองตอบต่อการแก้ไขปัญหาหรือความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้ และส่งผลต่อเนื่องไปถึงศรัทธาของประชาชนที่มีต่อการดำรงอยู่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแม้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2537 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 จะได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้อย่างมาก แต่ด้วยปัญหาด้านการพึ่งตนเองด้านการคลัง จึงทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลไม่อาจดำเนินกิจกรรมตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ได้ (สถาบันพระปกเกล้า, 2560) นอกจากองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีปัญหาเรื่องของรายได้แล้ว องค์การบริหารส่วนตำบลยังประสบปัญหาทางด้านบุคลากร โดยที่บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีความรู้ทางด้านกฎหมาย และความรู้ทางด้านการบริหารจัดการองค์กร ทำให้การปฏิบัติหน้าที่และการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลประสบปัญหา คือปฏิบัติไม่ถูกต้องตามกฎหมาย และไม่มีหลักเกณฑ์ที่แน่นอน นอกจากนี้ในส่วนของพนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็มีประสบปัญหา คือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพเนื่องจากขาดความรู้ความสามารถทางด้านการปฏิบัติงาน คนที่มีความรู้ความสามารถส่วนใหญ่ก็ไม่ต้องการที่จะเป็นพนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเนื่องจากระบบการบริหารบุคคลขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลยังไม่ทัดเทียมกับส่วนภูมิภาค ส่วนกลาง และบริษัทเอกชนทั่วไป การที่องค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถดึงคนที่มีความสามารถเข้ามาร่วมงานได้ ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลขาดพนักงานที่มีความรู้และความสามารถ และพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางส่วนก็มีทัศนคติที่ไม่ตรงกับสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลทำให้การทำงานไม่สอดคล้องกันหรือไม่สามารถประสานงานกันได้ดี ในด้านของปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ประชาชนทั่วไปยังไม่เข้าใจโครงสร้างอำนาจหน้าที่และบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งส่งผลถึงการเข้าไปมีส่วนร่วมในการควบคุม ตรวจสอบ ติดตามการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนอกจากนี้การที่ประชาชนไม่เข้าใจถึงบทบาท อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทำให้เกิดความคาดหวังที่ไม่ถูกต้องว่าองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องมีหน้าที่เช่นเดียวกับส่วนราชการ จึงมีข้อเรียกร้องให้องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการต่างๆ เช่นเดียวกันกับส่วนราชการโดยไม่เข้าใจว่าข้อเรียกร้องนั้นอยู่นอกเหนืออำนาจ 2 หน้าที่และศักยภาพด้านการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเมื่อข้อเรียกร้องจำนวนมากของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลไม่ได้รับการตอบสนอง ก็นำมาซึ่งการเสื่อมศรัทธาของประชาชนที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเด็นนี้เป็นปัญหาสำคัญประการหนึ่งที่ต้องเร่งระดมภารกิจหน้าที่ของราชการแต่ละส่วนให้ชัดเจนว่าใครทำอะไรแล้ว ประชาสัมพันธ์ประชาชนเข้าใจ

การปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 สาระสำคัญที่เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นในรัฐธรรมนูญนั้น สามารถแบ่งออกได้เป็นดังนี้ ประการที่ 1 การขยายอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีบทบาทที่ชัดเจนและกว้างขวางขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามบทบัญญัติในมาตรา 76 ที่กำหนดว่า “รัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่น ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (สถาบันพระปกเกล้า, 2560) โดยหน่วยงานของรัฐต้องร่วมมือ และช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดิน การจัดทำบริการสาธารณะ และการใช้จ่ายเงินงบประมาณมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนรวมตลอดทั้งพัฒนา เจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีทัศนคติเป็นผู้ให้บริการ ประชาชนให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ รัฐพึงดำเนินการให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของหน่วยงานของรัฐ ให้เป็นไปตามระบบคุณธรรม โดยกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีมาตรการป้องกันมิให้ผู้ใดใช้อำนาจ หรือกระทำการ โดยมีชอบที่เป็นการก้าวท้าวหรือแทรกแซงการปฏิบัติหน้าที่ หรือกระบวนการแต่งตั้ง หรือการพิจารณาความดี ความชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ รัฐพึงจัดให้มีมาตรฐานทางจริยธรรม

เพื่อให้หน่วยงานของรัฐใช้เป็นหลักในการกำหนดประมวล จริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานนั้น ๆ ซึ่งต้องไม่ต่ำกว่ามาตรฐานทางจริยธรรมดังกล่าว” นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงระบบการทำงานของภาครัฐว่าจะต้องมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม จริยธรรม ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่พร้อมกับพัฒนาระบบการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และให้รัฐมุ่งเน้นการทำงานตามหลักการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี (สถาบันพระปกเกล้า, 2560) ทั้งนี้ในรายละเอียดยังมีการกำหนดเพิ่มเติมว่า รัฐจะต้องจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเพื่อให้แนวนโยบายแห่งรัฐบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ จึงได้มีการกำหนดรายละเอียดด้านต่างๆ ไว้อย่างละเอียดเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานแก่หน่วยงานของรัฐ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

นอกจากนี้ ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น ยังได้มีการกำหนดว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรหลักในการจัดบริการสาธารณะและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่และการบัญญัติไว้อย่างชัดเจนนี้เองเป็นหลักประกันว่า รัฐจะต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลัก โดยให้การกระจายอำนาจเป็นกลไกสำคัญ และเพื่อให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม จึงได้มีการกำหนดมาตรา 250 อันเป็นการระบุว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการดูแล และจัดทำบริการสาธารณะและมีอิสระในการบริหาร การจัดการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง ยังได้กำหนดบทบาทเฉพาะของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดให้มีการส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น และการที่มีอำนาจ หน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ (สถาบันพระปกเกล้า, 2560) จึงทำให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีความเข้มแข็งในการบริหารงานได้โดยอิสระ และสามารถพัฒนาระบบการคลังโดย การจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ จัดบริการสาธารณะ โดยครบถ้วน สามารถที่จะจัดตั้งหรือร่วมกันจัดตั้งองค์การเพื่อ การจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะตามอำนาจหน้าที่และอำนาจ โดยเฉพาะของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของแต่ละรูปแบบ เพื่อให้สอดคล้องกับรายได้ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีการบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่ตลอดจนงบประมาณและบุคลากร รวมทั้งกรณีการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่า องค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่นดำเนินการเองก็สามารถมอบให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการก็ได้

ดังนั้นตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญที่ให้อำนาจแก่ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นของตนด้วยแล้ว การที่ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนประเมิณผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงนับได้ว่าสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญเป็นอย่างดี เพราะประชาชนในท้องถิ่นนั้นจะเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยตรง การสำรวจวิจัยและประเมิณผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงถือเป็นแนวทางการมีส่วนร่วมที่สำคัญของการเมืองภาคประชาชน อีกทั้งยังเป็นการควบคุม และตรวจสอบการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไปพร้อมๆ กันด้วยในตัว ผลสรุปจากการสำรวจวิจัยประเมิณผลการดำเนินงานที่ได้ จะเป็นข้อมูลที่ชี้ให้คณะผู้บริหาร และข้าราชการประจำในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ ได้นำไปใช้ประกอบเป็นแนวทางแก้ไขปรับปรุงทั้งด้านนโยบาย วิธีการดำเนินงาน และการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน อันจะนำมาซึ่งความสุขความเจริญแก่ท้องถิ่นนั้นได้ดียิ่งๆ ขึ้นต่อไป

จากข้อมูล ดังกล่าวข้างต้นที่ได้กล่าวมาแล้วทำให้ให้เห็นว่า ความสำคัญในด้านการบริการในหน่วยงานของภาครัฐ เป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมากในยุคปัจจุบัน เพราะการแข่งขันที่เกิดขึ้นจะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ที่มาขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ เพราะการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ หรือการบริการที่เป็นเลิศ จะสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการนั้น และผู้ที่มาใช้บริการนั้นก็คือประชาชน หรือผู้ที่เสียภาษีให้กับหน่วยงานภาครัฐ ทำให้เกิดการเจริญเติบโตในงานของภาครัฐนั้น ๆ ด้วย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานบริการของภาครัฐที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด จะสามารถทำให้ประชาชนที่มาขอรับบริการนั้นมีความพึงพอใจกับงานบริการของหน่วยภาครัฐนั้นได้อย่างไร ดังนั้นงานวิจัยนี้จะสามารถเป็นคำตอบได้อย่างดีว่า จะมีแนวทางหรือวิธีการใดที่สามารถทำให้ผู้มารับบริการจากหน่วยภาครัฐมีความพึงพอใจมากที่สุดหรือที่เรียกว่า “การบริการที่เป็นเลิศ”

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือ จังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือ จังหวัดเพชรบุรี
3. เพื่อศึกษาเสนอแนะแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือ จังหวัดเพชรบุรี



### 3. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

3.1 ขอบเขตด้านประชากร การวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดให้ประชากร คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลีและเป็นผู้ที่มาติดต่อขอใช้บริการด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลโครงการนี้

3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา ซึ่งเป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ โดยเนื้อหาที่ทำการสำรวจ มีกรอบงานที่จะประเมิน รวม 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.3 ขอบเขตพื้นที่ ผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่ของการวิจัยครั้งนี้เป็นพื้นที่ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลี จังหวัดเพชรบุรี

### 4. นิยามศัพท์

ความพึงพอใจของประชาชน - หมายถึง ความรู้สึกที่ดีและทัศนคติที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามความต้องการของประชาชนผู้มาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลีแล้วเกิดความประทับใจ ต่อการบริการที่ดีที่สุด โดยตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้มาขอรับบริการด้านต่าง ๆ ซึ่งประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลีด้านการบริหารงาน คุณภาพการปฏิบัติงาน และคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน

ผู้มารับบริการ/ประชาชน หมายถึง คนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลี ที่มาติดต่อขอรับบริการด้านต่าง ๆ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง หน่วยงานของรัฐที่มีการดำเนินงานเป็นอิสระจากส่วนกลาง ทำหน้าที่บริหารจัดการกิจการต่างๆ ในท้องถิ่นของตนมีฐานะเป็น นิติบุคคล

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบลที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีพื้นที่เท่ากับตำบลแต่ละตำบลจัดตั้งมาจากสภาตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดและมีจำนวนราษฎรไม่น้อยกว่า 2,000 คน มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการ

ท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด

**การบริการสู่ความเป็นเลิศ** หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการให้เกิดความประทับใจ ความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด เกินกว่ามาตรฐานของการให้บริการในระดับปกติของการบริการ โดยทั่วๆ ไปซึ่งครอบคลุมทั้งด้านบุคลากรผู้ให้บริการ กระบวนการบริการ และสถานที่ให้บริการ และสภาพแวดล้อมทั่วไปในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ

**ขั้นตอนการให้บริการ** หมายถึง การกำหนดวิธีการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลีมีกำหนดระยะเวลาการให้บริการ และมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เหมาะสมโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้

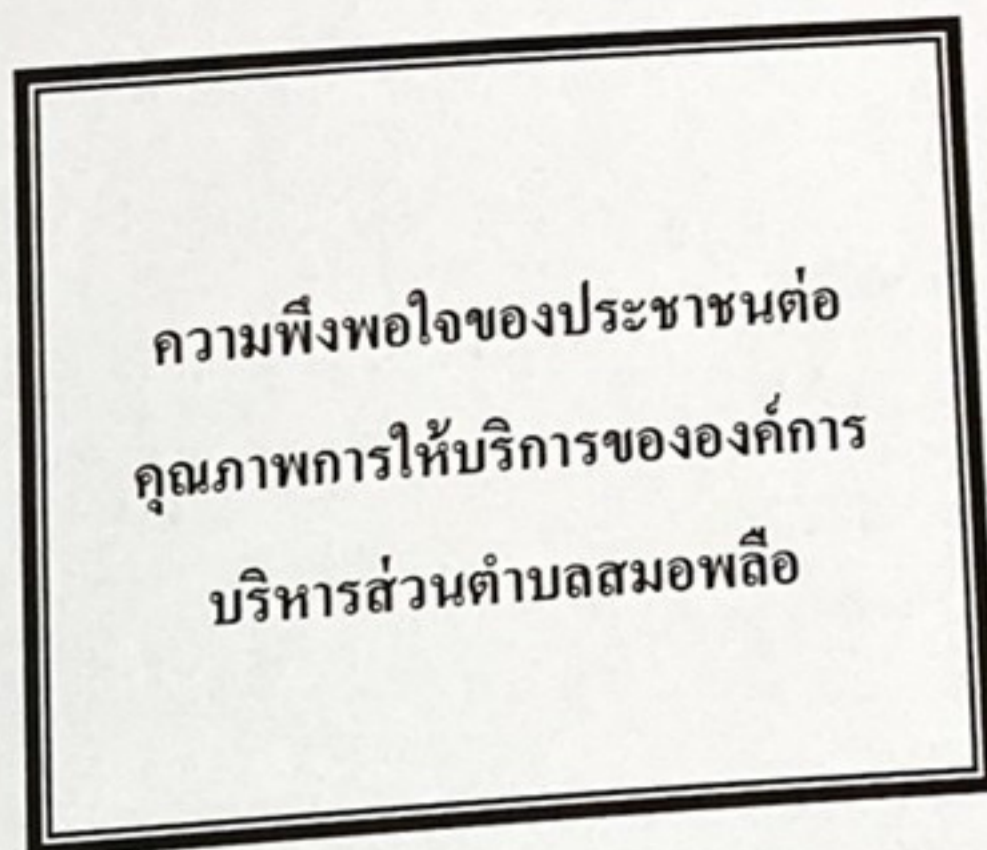
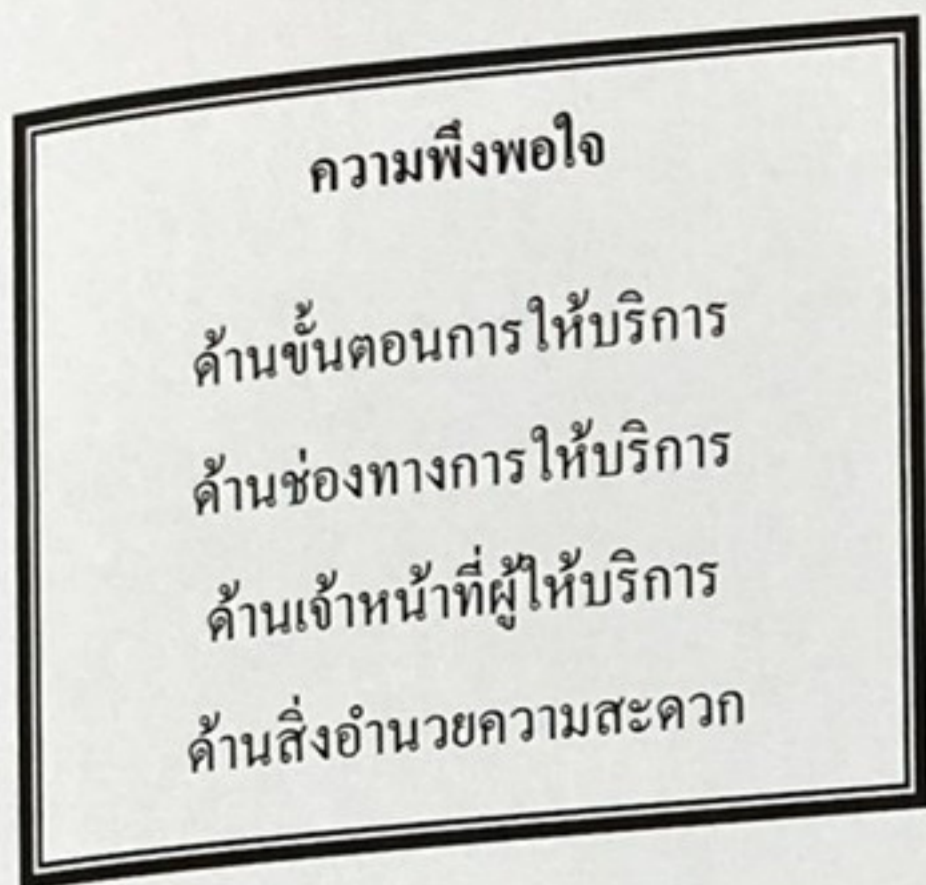
**ช่องทางการให้บริการ** หมายถึง การให้บริการประชาชนในหลากหลายช่องทาง เช่น สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ และสื่อออนไลน์ที่องค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลีใช้ในการบริการ การเข้าถึงข้อมูล เพื่อให้การบริการกับประชาชน และการบริการหน่วยเคลื่อนที่

**เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลีที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ

**สิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลีใช้ในการให้บริการประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกในงานบริการ

## 5. กรอบแนวคิด

การวิจัยเรื่อง ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลี เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการต่อประชาชนที่มาขอรับบริการกับหน่วยงาน โดยมีกรอบงานที่จะประเมิน รวม 4 ด้านคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และนำข้อมูลที่ได้รับมาเพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการด้านต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สามารถนำไปสู่การปรับปรุงด้านการให้บริการกับประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาแนวทางของการบริการสู่ความเป็นเลิศต่อไป



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

## 6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลี จังหวัดเพชรบุรี
2. ทำให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในงานบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลี จังหวัดเพชรบุรี
3. ได้ทราบถึงแนวทางการบริการสู่ความเป็นเลิศขององค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลี และสามารถนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้บริการกับประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ
4. ผลที่ได้จากการวิจัยสามารถใช้เป็นมาตรฐานของงานด้านการบริการสู่ความเป็นเลิศให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในหลายแห่งทั่วประเทศ
5. นำไปสู่การกำหนดเป็นนโยบายในระดับสูงขึ้นต่อการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพให้กับหน่วยงานภาครัฐในหลายองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานด้านการบริการ

## บทที่ 4

### ผลการสำรวจ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของมาใช้บริการ และศึกษาปัญหาอุปสรรคของการบริการให้กับประชาชน ผู้วิจัยได้ดำเนินการสรุป วิเคราะห์ข้อมูลตามหลักการทางสถิติและวิชาการ สามารถนำข้อมูลที่ได้มาเป็นผลของการวิจัย ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลี

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลี

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตอนที่ 5 ผลการศึกษข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตอนที่ 6 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการด้านการศึกษา

ตอนที่ 7 ผลการศึกษข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการด้านการศึกษา

ตอนที่ 8 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 9 ผลการศึกษข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 10 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 11 ผลการศึกษข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนที่รับบริการงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 12 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการงานบริการด้านสิ่งแวดล้อม

ตอนที่ 13 ผลการศึกษข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนที่รับบริการงานบริการด้านสิ่งแวดล้อม

### ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาค้นลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 500 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 4.1

**เพศ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง จำนวน 317 คน คิดเป็นร้อยละ 63.40 และเพศชาย จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 36.60

**อายุ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 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 50 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

**ระดับการศึกษา** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรีจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมาคือ มัธยมศึกษา จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ระดับปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่าคือ 75 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และระดับปริญญาโทและสูงกว่า จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

**รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาทจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40 รายได้เฉลี่ยต่อ 20,001-30,000 บาท จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 22.60 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ตามลำดับ

**อาชีพ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 แม่บ้านจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 7.20 และประกอบอาชีพเกษตรกรรม/กสิกรรม จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

**ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 42.40 รองลงมา คือ อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 39.60 อยู่อาศัยในชุมชน 1 ปี ถึง 5 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 11.40 และอยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 6.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	500	100.00
เพศ		
ชาย	183	36.60
หญิง	317	63.40
อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	87	17.40
26-30 ปี	72	14.40
31-40 ปี	125	25.00
41-50 ปี	106	21.20
51-60 ปี	60	12.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	50	10.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	75	15.00
มัธยมศึกษา	145	29.00
ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา	90	18.00
ปริญญาตรี	160	32.00
ปริญญาโทและสูงกว่า	30	6.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	147	29.40
10,000-20,000 บาท	180	36.00
20,001-30,000 บาท	113	22.60
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	60	12.00
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	60	12.00
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	150	30.00
เกษตรกร/กรรมกร/กสิกรรม	25	5.00
รับจ้าง	110	22.00

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	500	100.00
แม่บ้าน	36	7.20
อื่นๆ	119	23.80
ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	212	42.40
อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	33	6.60
อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	57	11.40
อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี	198	39.60

ผลการศึกษาคูณลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 100 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังแสดงใน ตาราง 4.2

**เพศ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00 และเพศชาย จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00

**อายุ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมา คือ ช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ช่วงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

**ระดับการศึกษา** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 ระดับปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่าและระดับปริญญาโทหรือสูงกว่ามีจำนวนเท่ากัน คือ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ตามลำดับ

**รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ตามลำดับ

**อาชีพ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 16 คน คิด

เป็นร้อยละ 16.00 ประกอบอาชีพแม่บ้าน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และประกอบอาชีพเกษตรกร/กิจกรรม จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นชุมชนตั้งแต่เกิดและอยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวนเท่ากัน คือ 44 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมา คือ อยู่อาศัยในชุมชน 1 ปี ถึง 5 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และอยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	100	100.00
เพศ		
ชาย	32	32.00
หญิง	68	68.00
อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	23	23.00
26-30 ปี	5	5.00
31-40 ปี	31	31.00
41-50 ปี	19	19.00
51-60 ปี	12	12.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	10	10.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	7	7.00
มัธยมศึกษา	27	27.00
ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา	14	14.00
ปริญญาตรี	45	45.00



ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	100	100.00
ปริญญาโทและสูงกว่า	7	7.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	36	36.00
10,000-20,000 บาท	33	33.00
20,001-30,000 บาท	18	18.00
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	13	13.00
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	17	17.00
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	31	31.00
เกษตรกร/กรรมกร/กสิกรรม	3	3.00
รับจ้าง	16	16.00
แม่บ้าน	6	6.00
อื่นๆ	27	27.00
ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	44	44.00
อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	3	3.00
อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	9	9.00
อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี	44	44.00

ผลการศึกษาคุณลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้านการศึกษา จำนวน 100 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียด ดังแสดงในตาราง 4.3

เพศ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 และเพศชาย จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00

อายุ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 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 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ระดับปริญญาโทและสูงกว่า จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 ระดับปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 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 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 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 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม/กสิกรรม จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และประกอบอาชีพแม่บ้าน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นชนชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมา คือ อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 และอยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ถึง 5 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ

แบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้านการศึกษา

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	100	100.00
เพศ		
ชาย	44	44.00
หญิง	56	56.00

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้านการศึกษา (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	100	100.00
อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	13	13.00
26-30 ปี	27	27.00
31-40 ปี	24	24.00
41-50 ปี	20	20.00
51-60 ปี	11	11.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	5	5.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	10	10.00
มัธยมศึกษา	29	29.00
ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา	12	12.00
ปริญญาตรี	31	31.00
ปริญญาโทและสูงกว่า	18	18.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	21	21.00
10,000-20,000 บาท	46	46.00
20,001-30,000 บาท	19	19.00
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	14	14.00
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	15	16.00
ธุรกิจส่วนตัว ก้าขาย	26	26.00
เกษตรกร/กรรมกร/กสิกรรม	10	10.00
รับจ้าง	24	24.00
แม่บ้าน	6	6.00
อื่นๆ	19	19.00

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้านการศึกษา (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	100	100.00
ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	45	45.00
อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	13	13.00
อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	9	9.00
อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี	33	33.00

ผลการศึกษาคุณลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้านรายได้หรือภาษี 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 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ระดับปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ระดับปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และปริญญาโทและสูงกว่า จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 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 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 แม่บ้านค้าขาย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ประกอบอาชีพรับเกษตรกรรม/กสิกรรม จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ

15.00 ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงาน  
รัฐวิสาหกิจ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาอยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5  
ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมา คือ เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อย  
ละ 34.00 อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1-5 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และอยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี  
จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ  
แบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	100	100.00
เพศ		
ชาย	34	34.00
หญิง	66	66.00
อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	8	8.00
26-30 ปี	16	16.00
31-40 ปี	24	24.00
41-50 ปี	29	29.00
51-60 ปี	13	13.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	10	10.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	37	37.00
มัธยมศึกษา	25	25.00
ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา	21	21.00
ปริญญาตรี	15	15.00
ปริญญาโทและสูงกว่า	2	2.00

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้านรายได้หรือภาษี (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	100	100.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	45	45.00
10,000-20,000 บาท	21	21.00
20,001-30,000 บาท	28	28.00
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	6	6.00
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4	4.00
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	35	35.00
เกษตรกรรม/กสิกรรม	15	15.00
รับจ้าง	22	22.00
แม่บ้าน	16	16.00
อื่นๆ	8	8.00
ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	34	34.00
อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	12	12.00
อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	16	16.00
อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี	38	38.00

ผลการศึกษาคุณลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 100 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 4.5

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

อายุ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 รองลงมาคือ ช่วงอายุน้อย 41-50 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 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 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 ระดับปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 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 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

**อาชีพ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และประกอบอาชีพแม่บ้าน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

**ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาอยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา คือ เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1-5 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และอยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 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	18	18.00
31-40 ปี	24	24.00
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	27	27.00
ปริญญาตรี	21	21.00
ปริญญาโทและสูงกว่า	3	3.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	10	10.00
10,000-20,000 บาท	45	45.00
20,001-30,000 บาท	30	30.00
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	15	15.00
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	5	5.00
ธุรกิจส่วนตัว ก้าขาย	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	8	8.00
ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	35	35.00
อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	9	9.00
อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	16	16.00
อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี	40	40.00

ผลการศึกษาคุณลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้านสิ่งแวดล้อม จำนวน 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 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 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 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 ระดับปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่าและระดับปริญญาโทหรือสูงกว่ามีจำนวนเท่ากัน คือ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ประกอบอาชีพรับ

ราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ประกอบอาชีพแม่บ้าน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม/กสิกรรม จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นชุมชนตั้งแต่เกิดและอยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวนเท่ากัน คือ 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมา คือ อยู่อาศัยในชุมชน 1 ปี ถึง 5 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 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	23	23.00
26-30 ปี	5	5.00
31-40 ปี	28	28.00
41-50 ปี	18	18.00
51-60 ปี	15	15.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	11	11.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	7	7.00
มัธยมศึกษา	27	27.00
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	7	7.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	35	35.00
10,000-20,000 บาท	30	30.00
20,001-30,000 บาท	22	22.00
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	13	13.00
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	20	20.00
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	31	31.00
เกษตรกร/กสิกรรม	2	2.00
รับจ้าง	16	16.00
แม่บ้าน	6	6.00
อื่นๆ	25	25.00
ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	41	41.00
อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	5	5.00
อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	13	13.00
อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี	41	41.00

ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือ การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือ ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทาง การให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมีผลการ ประเมินแต่ละงานดังนี้

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการ ให้บริการในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.818$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.36 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ผลสำรวจเป็นรายด้านในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่อขั้นตอนการ ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.804$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.08 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ใน ระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อช่องทาง การให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.821$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.42 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.833$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.66 มีคะแนน คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.813$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.26 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)



การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือ ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทาง การให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.818$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.36 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

#### 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.804$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.08 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.869$ ) รองลงมา คือ ให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.829$ ) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X} = 4.784$ ) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.772$ ) และแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ( $\bar{X} = 4.767$ ) ตามลำดับ

#### 2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.821$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.42 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.892$ ) รองลงมา คือ และมีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้าย โฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ ( $\bar{X} = 4.837$ ) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.825$ ) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.806$ ) และมีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ( $\bar{X} = 4.746$ ) ตามลำดับ

#### 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.833$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.66 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.871$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.866$ ) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน ( $\bar{X} = 4.841$ ) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส ( $\bar{X} = 4.827$ ) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.759$ ) ตามลำดับ

#### 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.813$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.26 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่อง ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.848$ ) รองลงมา คือ มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.823$ ) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.809$ ) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ ( $\bar{X} = 4.799$ ) และจุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมเข้าถึงได้สะดวก ( $\bar{X} = 4.789$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือ จำแนกแต่ละด้าน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบ	4.767	0.450	มากที่สุด
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับก่อนหลัง	4.784	0.442	มากที่สุด
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ ผู้รับบริการคาดหวัง	4.869	0.461	มากที่สุด
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.829	0.473	มากที่สุด
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลา ที่กำหนด	4.772	0.469	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.804</b>	<b>0.454</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.892	0.443	มากที่สุด
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยใน การให้บริการ	4.806	0.450	มากที่สุด
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่อง รับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น	4.837	0.434	มากที่สุด
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร และรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ	4.746	0.446	มากที่สุด
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.825	0.447	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.821</b>	<b>0.445</b>	<b>มากที่สุด</b>

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือ จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ ของประชาชน	4.841	0.433	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.827	0.445	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ ในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อ สงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.759	0.449	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการ ปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	4.871	0.478	มากที่สุด
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุก รายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.866	0.440	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.833</b>	<b>0.441</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุด บริการ	4.848	0.436	มากที่สุด
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	4.789	0.450	มากที่สุด
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความ เพียงพอ	4.823	0.448	มากที่สุด
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.809	0.469	มากที่สุด
5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ	4.799	0.445	มากที่สุด



ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลี จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
รวม	4.813	0.416	มากที่สุด
รวมผลการประเมิน 4 ด้าน	4.818	0.478	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.36			

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลี

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

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.841$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.82 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.857$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.14 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.923$ ) รองลงมา คือ มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X} = 4.903$ ) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ( $\bar{X} = 4.871$ ) การให้บริการด้วยความรวดเร็วในระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.812$ ) และการบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง ( $\bar{X} = 4.775$ ) ตามลำดับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.834$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.68 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย กล้องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.901$ ) รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ( $\bar{X} = 4.875$ ) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ( $\bar{X} = 4.837$ ) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.801$ ) และมีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.755$ ) ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.827$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.54 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.914$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.885$ ) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส ( $\bar{X} = 4.823$ ) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.799$ ) และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน ( $\bar{X} = 4.713$ ) ตามลำดับ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.846$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.92 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.955$ ) รองลงมา คือ มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ ( $\bar{X} = 4.901$ ) มีจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก ( $\bar{X} = 4.833$ ) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.795$ ) และมีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.747$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชนต่องานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกแต่ละด้าน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบ	4.871	0.570	มากที่สุด
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง	4.903	0.615	มากที่สุด
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ ผู้รับบริการคาดหวัง	4.775	0.620	มากที่สุด
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.923	0.672	มากที่สุด
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่ กำหนด	4.812	0.672	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.857</b>	<b>0.560</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.875	0.673	มากที่สุด
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการ ให้บริการ	4.755	0.778	มากที่สุด
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความ คิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น	4.901	0.518	มากที่สุด
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับ แจ้ง เรื่องราวต่าง ๆ	4.837	0.789	มากที่สุด
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.801	0.933	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.834</b>	<b>0.550</b>	<b>มากที่สุด</b>

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชน  
ต่องานบริการด้าน โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงประ โยชน์ของ ประชาชน	4.713	0.621	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.823	0.593	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถใน การให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.885	0.651	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการ ปฏิบัติหน้าที่ เป็นอย่างดี	4.914	0.591	มากที่สุด
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่ เลือกปฏิบัติ	4.799	0.621	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.827</b>	<b>0.541</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	4.955	0.592	มากที่สุด
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึง ได้ สะดวก	4.833	0.672	มากที่สุด
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ	4.795	0.487	มากที่สุด
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.747	0.728	มากที่สุด
5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ	4.901	0.726	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.846</b>	<b>0.498</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>รวมผลการประเมิน 4 ด้าน</b>	<b>4.841</b>	<b>0.690</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.82</b>			

ตอนที่ 5 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ควรมีการให้บริการด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างแบบออนไลน์ เช่น ในเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจจะสามารถให้ประชาชนกรอกข้อมูลบางส่วนได้ล่วงหน้า เพราะเมื่อมีผู้มาขออนุญาตจะได้มีข้อมูลบางส่วนเกี่ยวกับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ สามารถช่วยให้ประหยัดเวลาในการดำเนินงานได้บ้าง และทำให้สามารถควบคุม ตรวจสอบ การดำเนินการให้ได้มาตรฐาน นอกจากนี้ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงเอกสารต่างๆที่ต้องใช้ในการขออนุญาต ผ่านทางวิทยุชุมชน เสียงตามสาย ป้ายประชาสัมพันธ์ เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ ในหลากหลายช่องทางเป็นการประชาสัมพันธ์ที่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารในวงกว้าง รวดเร็ว และทั่วถึง ทำให้การบริการเกิดประสิทธิภาพสูง และช่วยให้ประชาชนสามารถดำเนินการขอให้เสร็จภายในครั้งเดียวได้ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ให้บริการด้วยความเต็มใจ สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคได้อย่างเหมาะสม และที่สำคัญที่สุดเจ้าหน้าที่ควรให้บริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ในการบริการควรมีผังลำดับขั้นตอน มีตัวอย่างของการกรอกแบบฟอร์มต่างๆ อย่างละเอียด ขั้นตอนการให้บริการควรดำเนินการอย่างมีระบบ ชัดเจน ไม่ซับซ้อน เพื่อที่จะลดระยะเวลาในการดำเนินงานให้น้อยลง การบริการมีความรวดเร็ว ทันใจ หากกรณีที่มีประชาชนมาใช้บริการมาก จำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรอหน่วยงานบริการควรจัดให้ประชาชน เกิดความสะดวกในการรอ เช่น จัดให้มีสถานที่และที่นั่งรอเพียงพอไม่แออัด ไม่เบียดเสียด ไม่ขัดเขียด ควรใช้ระยะเวลาในการตรวจเช็คเอกสารลดลง เนื่องจากต้องรอเอกสารใบอนุญาตที่อนุมัติด้วยระยะเวลาที่ยาวนานจะมีส่วนทำให้เกิดความเสียหายต่องานที่ต้องดำเนินการ

ตอนที่ 6 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการด้านการศึกษา

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานบริการด้านการศึกษา ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.794$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.88 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.802$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.04 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.901$ ) รองลงมา คือ ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่

กำหนด ( $\bar{X} = 4.847$ ) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X} = 4.785$ ) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ( $\bar{X} = 4.755$ ) และการบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน ตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง ( $\bar{X} = 4.722$ ) ตามลำดับ

## 2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.758$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.16 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.875$ ) รองลงมา คือ มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.798$ ) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.768$ ) และมีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ ( $\bar{X} = 4.712$ ) และมีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ( $\bar{X} = 4.638$ ) ตามลำดับ

## 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.832$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.64 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.923$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส ( $\bar{X} = 4.901$ ) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.869$ ) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน ( $\bar{X} = 4.813$ ) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.655$ ) ตามลำดับ

## 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.783$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.66 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่อง มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.894$ ) รองลงมา คือ มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.845$ ) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.766$ ) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ ( $\bar{X} = 4.723$ ) และจุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ( $\bar{X} = 4.685$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชนต่อ  
งานบริการด้านการศึกษา จำแนกแต่ละด้าน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบ	4.755	0.732	มากที่สุด
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง	4.785	0.788	มากที่สุด
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ ผู้รับบริการคาดหวัง	4.722	0.844	มากที่สุด
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.901	0.827	มากที่สุด
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่ กำหนด	4.847	5.196	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.802</b>	<b>1.235</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.875	0.834	มากที่สุด
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการ ให้บริการ	4.768	0.841	มากที่สุด
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความ คิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น	4.712	0.905	มากที่สุด
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและ รับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ	4.638	0.761	มากที่สุด
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.798	0.792	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.758</b>	<b>0.562</b>	<b>มากที่สุด</b>

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชน  
 ต่องานบริการด้านการศึกษา จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของ ประชาชน	4.813	0.999	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.901	1.066	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.655	0.913	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการ ปฏิบัติหน้าที่ เป็นอย่างดี	4.869	0.833	มากที่สุด
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุก รายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.923	0.985	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.832</b>	<b>0.776</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	4.894	0.971	มากที่สุด
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	4.685	0.922	มากที่สุด
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ	4.766	0.914	มากที่สุด
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.845	0.886	มากที่สุด
5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำ ดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ	4.723	0.891	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.783</b>	<b>0.634</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>รวมผลการประเมิน 4 ด้าน</b>	<b>4.794</b>	<b>0.649</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.88</b>			



ตอนที่ 7 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการด้านการศึกษา

ควรสนับสนุนส่งเสริมด้านการศึกษาให้กับประชาชนทุกคน อย่างเท่าเทียม จัดกิจกรรม การเรียนรู้ให้กับประชาชนอย่างเหมาะสมในแต่ละช่วงวัย เช่น มีโครงการ โรงเรียนผู้สูงอายุ โดยการนำปราชญ์ชาวบ้านภายในชุมชนมาให้ความรู้ หรือประดิษฐ์สิ่งของ เพื่อที่จะสามารถสร้างรายได้บางส่วนให้กับผู้สูงอายุ มีกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมพัฒนาการสำหรับเด็ก ควรมีการใช้แหล่งเรียนรู้ในชุมชนให้เกิดประโยชน์ หรืออาจจะเปิดโอกาสให้ปราชญ์ชาวบ้านเป็นวิทยากรในการดำเนินกิจกรรม เช่น โครงการเศรษฐกิจพอเพียง มีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนการสอนที่เป็นประโยชน์แก่นักเรียนและสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ มีกระบวนการเรียนการสอนที่ก้าวหน้าและทันต่อเหตุการณ์ ไม่ล้าสมัย โดยปัจจุบันเป็นการเรียนรู้เป็นแบบดิจิทัล ควรมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเรียน หรือจัดทำเป็นสื่อการเรียนการสอนแบบเรียนรู้ทางไกลผ่านสื่อเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนการสอน เนื่องจากไม่ได้จำกัดให้อยู่ในสถานที่เดียวเท่านั้น เน้นการเรียนแบบผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง (Student-centered learning) และสามารถช่วยลดช่องว่างระหว่างการเรียนรู้ในเมืองกับท้องถิ่น ได้ถือว่าการสร้างความเสมอภาคทางการศึกษา นอกจากนี้ควรมีการแจกหรือมีบริการให้ยืม เครื่องมือ อุปกรณ์การเรียน แท็บเล็ตพีซี เนื่องจากเครื่องมือเหล่านี้ถือเป็นอีกเครื่องมือหนึ่ง que ผู้เรียนสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้ง่าย รวดเร็ว และมีคุณลักษณะที่เหมาะสมที่ช่วยในการจัดการเรียนรู้ได้เป็นอย่างดี หากมีการสนับสนุนให้สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตความเร็วสูงได้ ก็ยิ่งจะช่วยให้ผู้เรียนบรรลุวัตถุประสงค์การเรียนรู้ในยุคดิจิทัล นอกจากนี้แล้วควรมีการสนับสนุนด้านทุนการศึกษา เครื่องแบบนักเรียน ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการเรียน ให้ผู้เรียนที่เรียนดีแต่มีฐานะยากจน เพื่อเป็นการเพิ่มโอกาสและความเท่าเทียมด้านการศึกษาให้มากขึ้น ทำให้ผู้เรียนมีแรงจูงใจที่ดีในการเรียน เกิดความภาคภูมิใจในตัวเอง ในทางด้านผู้สอนควรเปิดโอกาสให้ผู้เรียนสามารถค้นคว้าหาความรู้ในสิ่งที่ตนถนัดและสนใจตามความเหมาะสม ไม่ปิดกั้นความคิดของผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนรู้สึกสนุก ตื่นเต้นกับการเรียน กล้าแสดงศักยภาพของตนเองออกมาได้อย่างเต็มที่ สามารถนำความรู้ที่นำมาต่อยอดหรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของตัวเองและคนรอบข้างให้ดียิ่งขึ้นได้

ตอนที่ 8 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานบริการด้านรายได้หรือภาษี ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.787$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.74 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

### 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.722$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.44 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการบริการมีคุณภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.955$ ) รองลงมา คือ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ภายในระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.756$ ) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้มาติดต่อรับทราบ ( $\bar{X} = 4.689$ ) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.624$ ) และมีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X} = 4.585$ ) ตามลำดับ

### 2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.845$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.90 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.963$ ) รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ( $\bar{X} = 4.922$ ) มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.854$ ) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ( $\bar{X} = 4.772$ ) และมีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.713$ ) ตามลำดับ

### 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.811$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.22 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.902$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส ( $\bar{X} = 4.865$ ) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.812$ ) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.751$ ) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา ได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.723$ ) ตามลำดับ

### 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.769$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.38 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.882$ ) รองลงมา คือ มีจุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้ สะดวก ( $\bar{X} = 4.802$ ) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกรูปการ ( $\bar{X} = 4.755$ ) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ ( $\bar{X} = 7.723$ ) และมีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.685$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชนต่อ  
งานบริการด้านรายได้หรือภาษี จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบ	4.689	0.428	มากที่สุด
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง	4.585	0.441	มากที่สุด
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ ผู้รับบริการ คาดหวัง	4.955	0.449	มากที่สุด
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.624	0.447	มากที่สุด
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่ กำหนด	4.756	0.421	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.722</b>	<b>0.437</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.922	0.658	มากที่สุด
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยใน การให้บริการ	4.854	0.639	มากที่สุด
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับเสียงตามสาย และกล่องรับความ คิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น	4.963	0.666	มากที่สุด
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร และรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ	4.772	0.682	มากที่สุด
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.713	0.710	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.845</b>	<b>0.512</b>	<b>มากที่สุด</b>

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชนต่อ  
งานบริการด้านรายได้หรือภาษี จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบ	4.689	0.428	มากที่สุด
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง	4.585	0.441	มากที่สุด
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ ผู้รับบริการ คาดหวัง	4.955	0.449	มากที่สุด
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.624	0.447	มากที่สุด
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่ กำหนด	4.756	0.421	มากที่สุด
รวม	4.722	0.437	มากที่สุด
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.922	0.658	มากที่สุด
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยใน การให้บริการ	4.854	0.639	มากที่สุด
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับเสียงตามสาย และกล่องรับความ คิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น	4.963	0.666	มากที่สุด
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร และรับแจ้ง เรื่องราวต่าง ๆ	4.772	0.682	มากที่สุด
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.713	0.710	มากที่สุด
รวม	4.845	0.512	มากที่สุด

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชนต่อ  
งานบริการด้านรายได้หรือภาษี จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ ของประชาชน	4.902	0.999	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.865	1.066	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.723	0.913	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการ ปฏิบัติหน้าที่ เป็นอย่างดี	4.812	0.833	มากที่สุด
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุก รายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.751	0.985	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.811</b>	<b>0.776</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุด บริการ	4.755	0.592	มากที่สุด
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้ สะดวก	4.802	0.672	มากที่สุด
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความ เพียงพอ	4.882	0.487	มากที่สุด
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.685	0.728	มากที่สุด
5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ	4.723	0.726	มากที่สุด

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชน  
 ต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
รวม	4.769	0.498	มากที่สุด
รวมผลการประเมิน 4 ด้าน	4.787	0.685	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.74			

ตอนที่ 9 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ควรมีการจัดทำระบบของคิวออนไลน์เพื่อให้ผู้เข้ารับบริการเกิดความสะดวกเพิ่มมากขึ้น หรือการมีสายด่วนออนไลน์เพื่อให้บริการแก่ประชาชนที่ต้องการเข้ารับบริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบันความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า มีความถูกต้องชัดเจนงานบริการที่ไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสาร ข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอ จัดบรรยากาศสภาพที่ทำงานต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับไปจุดการให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ แสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ รวมทั้งพัฒนาและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้าน การประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆจะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง และมีการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาตนต่อไป

ตอนที่ 10 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวม และผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจ

ต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.874$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.49 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

#### 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.848$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.96 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.965$ ) รองลงมา คือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.902$ ) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X} = 4.823$ ) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.793$ ) และแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ( $\bar{X} = 4.755$ ) ตามลำดับ

#### 2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.846$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.92 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.955$ ) รองลงมา คือ มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.902$ ) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.866$ ) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ( $\bar{X} = 4.785$ ) และมีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ ( $\bar{X} = 4.723$ ) ตามลำดับ

#### 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.901$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.02 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.975$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.925$ ) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน ( $\bar{X} = 4.901$ ) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.879$ ) และเจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส ( $\bar{X} = 4.823$ ) ตามลำดับ

#### 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.902$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.04 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.966$ ) รองลงมา คือ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ( $\bar{X} = 4.925$ ) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ ( $\bar{X} = 4.912$ ) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.885$ ) และมีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ ( $\bar{X} = 4.823$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชนต่อ  
งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกแต่ละด้าน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบ	4.755	0.641	มากที่สุด
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง	4.823	0.610	มากที่สุด
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ ผู้รับบริการคาดหวัง	4.965	0.640	มากที่สุด
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.902	0.645	มากที่สุด
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่ กำหนด	4.793	0.734	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.848</b>	<b>0.523</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.955	0.658	มากที่สุด
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยใน การให้บริการ	4.902	0.639	มากที่สุด
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับเสียงตามสาย และกล่องรับความ คิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น	4.723	0.666	มากที่สุด
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร และรับแจ้ง เรื่องราวต่าง ๆ	4.785	0.682	มากที่สุด
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.866	0.710	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.846</b>	<b>0.512</b>	<b>มากที่สุด</b>



ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชน  
 ต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ ของประชาชน	4.901	0.614	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.823	0.711	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อ สงสัยให้ คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.879	0.697	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการ ปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	4.975	0.664	มากที่สุด
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุก รายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.925	0.707	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.901</b>	<b>0.550</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุด บริการ	4.912	0.626	มากที่สุด
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	4.925	0.678	มากที่สุด
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความ เพียงพอ	4.885	0.643	มากที่สุด
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.966	0.742	มากที่สุด
5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำ ดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ	4.823	0.707	มากที่สุด

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชน  
ต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
รวม	4.902	0.557	มากที่สุด
รวมผลการประเมิน 4 ด้าน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.49	4.874	0.710	มากที่สุด

ตอนที่ 11 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประชาชนทุกคนพึงได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ ส่งเสริม สนับสนุนคุณภาพชีวิตของแต่ละช่วงวัยให้ดีขึ้น มีการดำเนินงานด้านศูนย์บริการด้านเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาสเพื่อส่งเสริมสวัสดิภาพ จัดสวัสดิการด้านต่าง ๆ ที่พึงได้ เช่น เบี้ยยังชีพ เบี้ยสงเคราะห์ ในการช่วยเหลือและสงเคราะห์ เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตได้ในระดับที่เหมาะสม พึ่งตนเองได้โดยไม่เบียดเบียนซึ่งกันและกัน นอกจากนี้แล้วควรเพิ่มช่องทางการรับบริการที่อำนวยความสะดวกให้กับกลุ่มคนเหล่านี้ เช่น การโอนผ่านบัญชีธนาคาร การมอบอำนาจให้บุคคลอื่น หรืออาจจะมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่มาให้บริการ โดยตรง อีกทั้งควรจะมีการสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับประชาชนภายในท้องถิ่น ช่วยเสริมอาชีพ สร้างรายได้แก่ผู้มีรายได้น้อย เบิกจ่ายเงินสนับสนุนค่าครองชีพประจำวันแก่ผู้สูงอายุ และควรฝึกอบรม ส่งเสริม และสนับสนุนอาชีพที่เหมาะสมแก่ประชาชน เพื่อให้กลุ่มอาชีพสามารถเพิ่มผลผลิต และสร้างรายได้ให้กับชุมชน ควรตรวจสอบราคาสินค้าภายในชุมชนให้มีราคาที่เหมาะสม เน้นการซื้อขายของสินค้าเกษตรกร อาจจะจัดเป็นทั้งตลาดนัดภายในชุมชนและตลาดนัดออนไลน์เพื่อเพิ่มช่องทางการขาย มีการส่งเสริมและดำเนินการด้านการจัดการความรู้ด้านวัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่สำคัญของชุมชน โดยให้ผู้สูงอายุภายในชุมชนเป็นผู้ถ่ายทอด เพื่อให้ผู้สูงอายุมีบทบาททางสังคมมากขึ้นและคนรุ่นใหม่มีส่วนร่วมในการเรียนรู้ ส่งเสริมสนับสนุนกิจการด้านการกีฬา นันทนาการ การออกกำลังกาย ห้องสมุดชุมชน เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานอย่างจริงจัง มีการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวกับเด็กและเยาวชน เพื่อให้ห่างไกลจากอบายมุข มีการฝึกอบรมและพัฒนาข้าราชการ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ผู้นำชุมชน และองค์การชุมชน ให้มีความรู้ ทักษะ ทศนคติ และสมรรถนะในการทำงาน รวมทั้งทำให้หน่วยงานมีความสามารถทางด้านการพัฒนาชุมชน หน่วยงานมีการศึกษา และติดตามเทคโนโลยีองค์ความรู้ใหม่ๆ กฎหมาย และระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาชุมชน เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

นอกจากนี้ควรจะมีการลดความเหลื่อมล้ำโดยการพิจารณาปรับปรุงในเรื่องการกระจายรายได้ และการรับบริการต่างๆ ที่พึงจะได้รับจากหน่วยงาน บุคคลในทุกชนชั้นควรได้รับผลประโยชน์เฉลี่ยอย่างยุติธรรม

### ตอนที่ 12 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการด้านสิ่งแวดล้อม

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนบริการงานบริการงานด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.794$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.88 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

#### 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.792$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.84 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการบริการมีคุณภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.927$ ) รองลงมา คือ มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X} = 4.823$ ) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.794$ ) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้มาติดต่อรับทราบ ( $\bar{X} = 4.765$ ) และให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.653$ ) ตามลำดับ

#### 2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.823$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.46 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.945$ ) รองลงมา คือ มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียตามสาย กล้องรับความคิดเห็น ทางโทรศัพท์ เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.855$ ) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ( $\bar{X} = 4.835$ ) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.752$ ) และมีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่างๆ ( $\bar{X} = 4.699$ ) ตามลำดับ

#### 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.794$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.88 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.934$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน ( $\bar{X} = 4.875$ ) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.785$ ) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส ( $\bar{X} = 4.123$ ) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.655$ ) ตามลำดับ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.766$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.32 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยให้บริการ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.823$ ) รองลงมา คือ มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.802$ ) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.785$ ) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ ( $\bar{X} = 4.722$ ) และจุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมเข้าถึงสะดวก ( $\bar{X} = 4.699$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชนต่องานบริการด้านสิ่งแวดล้อม จำแนกแต่ละด้าน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบ	4.765	0.428	มากที่สุด
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง	4.823	0.441	มากที่สุด
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ ผู้รับบริการ คาดหวัง	4.927	0.449	มากที่สุด
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.794	0.447	มากที่สุด
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่ กำหนด	4.653	0.421	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.792</b>	<b>0.437</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.835	0.457	มากที่สุด
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยใน การให้บริการ	4.752	0.446	มากที่สุด

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชน  
 ต่องานบริการด้านสิ่งแวดล้อม จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความ คิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น	4.885	0.415	มากที่สุด
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร และรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ	4.699	0.425	มากที่สุด
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.945	0.459	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.823</b>	<b>0.437</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ ของประชาชน	4.875	0.467	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.723	0.435	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อ สงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.655	0.418	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการ ปฏิบัติหน้าที่ เป็นอย่างดี	4.785	0.449	มากที่สุด
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุก รายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.934	0.467	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.794</b>	<b>0.429</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุด บริการ	4.722	0.429	มากที่สุด

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชน  
 ต่องานบริการด้านสิ่งแวดล้อม จำนวนแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	4.699	0.430	มากที่สุด
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความ เพียงพอ	4.785	0.393	มากที่สุด
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.802	0.444	มากที่สุด
5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ	4.823	0.385	มากที่สุด
รวม	4.766	0.416	มากที่สุด
<b>รวมผลการประเมิน 4 ด้าน</b>	<b>4.794</b>	<b>0.435</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.88</b>			

ตอนที่ 13 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการด้านสิ่งแวดล้อม  
 จัดทำแพลตฟอร์มออนไลน์ เช่น เว็บเพจ แบบประเมินออนไลน์ เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนสามารถ  
 เข้าถึงการร้องเรียนหรือแจ้งปัญหาที่เกิดภายในชุมชน และมีการแสดงผลการดำเนินการแก้ไขในเรื่องที่  
 ประชาชนร้องเรียนเข้ามา เพื่อให้การบริหารและการพัฒนา มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ สร้าง  
 ระบบการบริหารงาน โดยเน้นหลักประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สุจริต โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้และตรง  
 กับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ให้ประชาชน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทัศนะ  
 และเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน รวมทั้งมีการนำความคิดเห็น  
 ดังกล่าวไปประกอบการพิจารณา กำหนดนโยบายและการตัดสินใจขององค์กร การมีส่วนร่วมของประชา  
 ชนเป็นกระบวนการสื่อสารในระบบเปิด กล่าวคือ เป็นการสื่อสารสองทางทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็น  
 ทางการ ซึ่งประกอบไปด้วยการแบ่งสรรข้อมูลร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและเป็นการเสริมสร้าง  
 ความสามัคคีในสังคม ทั้งนี้เพราะการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นการเพิ่มคุณภาพของการตัดสินใจการลด  
 ค่าใช้จ่ายและการสูญเสียเวลา เป็นการสร้างฉันทามติ และทำให้ง่ายต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติและสอดคล้อง

กับปัญหาและความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้นแล้วยังเป็นการควบคุมการบริหารงานขององค์กรให้มี  
ความโปร่งใสตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชน และมีความรับผิดชอบหรือสามารถตอบ  
คำถามของประชาชนได้ ควรมีการศึกษาถึงความต้องการของประชาชนที่มีความต้องการอนุรักษ  
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในชุมชน เพื่อให้ทราบความต้องการที่แท้จริงของประชาชนเพื่อที่จะ  
นำไปสู่การพัฒนาที่เหมาะสม และศึกษาเปรียบเทียบบทบาทของประชาชน ผู้นำชุมชน เจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อ  
การดูแลสิ่งแวดล้อมในชุมชน เพื่อที่จะได้มาซึ่งปัญหา และแนวทางแก้ไข เพื่อสร้างรูปแบบการบริหาร  
จัดการด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วใน  
ปัจจุบัน