

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหียง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี  
ประจำปี 2562

นำเสนอ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหียง  
อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

จัดทำการศึกษาวิจัยโดย  
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา  
(Faculty of Political Science and Law, Burapha University)

## คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหียง อำเภอนาสายท่อน จังหวัดชลบุรี ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งในการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการ การปรับปรุงกระบวนการขั้นตอน การแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานต่างๆ ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงจำเป็นต้องมีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการโดยตรงจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ

ซึ่งผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเป็นส่วนหนึ่งตามตัวชี้วัดในมิติที่ 2 ข้อที่ 1 ตามเกณฑ์กำหนดตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ดังนั้น คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (Faculty of Political Science and Law, Burapha University) คณะผู้ดำเนินงาน และทีมงานวิจัย นับว่าเป็นเกียรติอย่างยิ่งและมีความยินดีที่ได้ร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการให้บริการทางด้านวิชาการซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในการบริการวิชาการ อนึ่งผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะก่อคุณประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ของท้องถิ่นอย่างตรงจุด อันจะส่งผลถึงประชาชนผู้ที่เสียภาษีให้กับท้องถิ่นพึงได้รับประโยชน์อย่างแท้จริงและสอดคล้องกับความเป็นอยู่ของประชาชนผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหาร คณะกรรมการ และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกท่านที่อำนวยความสะดวก และช่วยเหลือในการรวบรวมเอกสาร ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการ ที่สำคัญคือประชาชนในเขตพื้นที่การปกครองที่เสียสละเวลา ให้ความร่วมมือต่อการสำรวจข้อมูล ซึ่งทีมงานวิจัยขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อและความปรารถนาดีของท่านด้วยความจริงใจ และหากมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดผิดพลาดคณะทีมงานผู้วิจัยต้องขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

คณะทีมงานผู้วิจัย

## สารบัญ

|                                                  | หน้า |
|--------------------------------------------------|------|
| คำนำ                                             | ค    |
| สารบัญ                                           | ง    |
| สารบัญตาราง                                      | ฉ    |
| บทสรุปสำหรับผู้บริหาร                            | ช    |
| บทที่ 1    บทนำ                                  | 1    |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา               | 1    |
| 1.2 วัตถุประสงค์                                 | 4    |
| 1.3 ผลที่คาดว่าจะได้รับ                          | 4    |
| 1.4 ขอบเขตการวิจัย                               | 5    |
| 1.5 สถานที่ดำเนินการ                             | 5    |
| 1.6 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ                     | 5    |
| บทที่ 2    แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 7    |
| 2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการศึกษา                 | 7    |
| 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ                   | 9    |
| 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ              | 10   |
| 2.4 แผนพัฒนาท้องถิ่น                             | 12   |
| 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                        | 16   |
| 2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย                         | 18   |
| บทที่ 3    วิธีการดำเนินการวิจัย                 | 19   |
| 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง                      | 19   |
| 3.2 เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล              | 21   |
| 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล                          | 22   |
| 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล                           | 22   |

## สารบัญ (ต่อ)

|                                                                                                             | หน้า      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>บทที่ 4 ผลการศึกษา</b>                                                                                   | <b>24</b> |
| ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม                                                     | 25        |
| ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ                                           | 29        |
| ตอนที่ 2.1 การปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง                                                | 29        |
| ตอนที่ 2.2 การปฏิบัติงานด้านการศึกษา                                                                        | 33        |
| ตอนที่ 2.3 การปฏิบัติงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย                                               | 37        |
| ตอนที่ 2.4 การปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษี                                                                  | 41        |
| ตอนที่ 2.5 การปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม                                                     | 45        |
| ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่น | 49        |
| ตอนที่ 3.1 โครงการโรงเรียนปิ่นฮิมมสร้างสุขผู้สูงอายุ                                                        | 49        |
| ตอนที่ 3.2 โครงการอบรมให้ความรู้และสร้างจิตสำนึกให้แก่ประชาชน ในการใช้รถใช้ถนนได้อย่างปลอดภัย               | 53        |
| <b>บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ</b>                                                                          | <b>57</b> |
| 5.1 สรุปผลการศึกษา                                                                                          | 58        |
| 5.2 ข้อเสนอแนะ                                                                                              | 66        |
| <b>บรรณานุกรม</b>                                                                                           | <b>68</b> |
| <b>ภาคผนวก</b>                                                                                              | <b>70</b> |
| ประมวลภาพลงเก็บข้อมูล                                                                                       | 71        |
| แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหียง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี   | 74        |

## สารบัญตาราง

|             |                                                                                                                                              | หน้า |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ตารางที่ 1  | จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ                                                                                                   | 25   |
| ตารางที่ 2  | จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ                                                                                                  | 25   |
| ตารางที่ 3  | จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา                                                                                         | 26   |
| ตารางที่ 4  | จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพหลัก                                                                                             | 27   |
| ตารางที่ 5  | จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้                                                                                                | 28   |
| ตารางที่ 6  | จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการปฏิบัติงานด้าน<br>โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง                                       | 29   |
| ตารางที่ 7  | ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของ<br>กลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง      | 31   |
| ตารางที่ 8  | จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการปฏิบัติงานด้าน<br>การศึกษา                                                               | 33   |
| ตารางที่ 9  | ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของ<br>กลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา                              | 35   |
| ตารางที่ 10 | จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการปฏิบัติงานด้าน<br>เทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย                                      | 37   |
| ตารางที่ 11 | ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของ<br>กลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการปฏิบัติงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณ<br>ภัย | 39   |
| ตารางที่ 12 | จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการปฏิบัติงานด้าน<br>รายได้หรือภาษี                                                         | 41   |
| ตารางที่ 13 | ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่ม<br>ตัวอย่างที่มีต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษี                        | 43   |
| ตารางที่ 14 | จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการปฏิบัติงานด้าน<br>พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม                                            | 45   |
| ตารางที่ 15 | ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่ม<br>ตัวอย่างที่มีต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม           | 47   |

## สารบัญตาราง

### หน้า

|             |                                                                                                                                                                                 |    |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ตารางที่ 16 | จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อโครงการโรงเรียน<br>ปันยิ้มสร้างสุขผู้สูงอายุ                                                                                   | 49 |
| ตารางที่ 17 | ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่ม<br>ตัวอย่างที่มีต่อโครงการโรงเรียนปันยิ้มสร้างสุขผู้สูงอายุ                                                  | 51 |
| ตารางที่ 18 | จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อโครงการอบรมให้<br>ความรู้และสร้างจิตสำนึกให้แก่ประชาชน ในการใช้รถใช้ถนนได้อย่าง<br>ปลอดภัย                                     | 53 |
| ตารางที่ 19 | ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่ม<br>ตัวอย่างที่มีต่อโครงการอบรมให้ความรู้และสร้างจิตสำนึกให้แก่ประชาชน<br>ในการใช้รถใช้ถนนได้อย่างปลอดภัย     | 55 |
| ตารางที่ 20 | ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ<br>กลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล<br>หนองเหียง อำเภอนาสายท่อน จังหวัดชลบุรี     | 58 |
| ตารางที่ 21 | ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่ม<br>ตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อโครงการให้บริการขององค์การบริหารส่วน<br>ตำบลหนองเหียง อำเภอนาสายท่อน จังหวัดชลบุรี | 59 |

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหียง อำเภอนสนนิคม จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2562 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.12 ( $\bar{X}=4.76$ ,  $S.D.=0.56$ ) (ตามเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 2.1 ได้ 10 คะแนน)

สำหรับผลการศึกษาความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหียง อำเภอนสนนิคม จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2562 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20 ( $\bar{X}=4.76$ ,  $S.D.=0.56$ )

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหียง อำเภอนสนนิคม จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2562 จากการวิเคราะห์แบบสอบถาม จำนวน 400 ตัวอย่าง ในการประเมินภารกิจทั้งหมด 5 ภารกิจ ดังนี้

1. ภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. ภารกิจงานด้านการศึกษา
3. ภารกิจงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
4. ภารกิจงานด้านรายได้หรือภาษี
5. ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

และการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นทั้งหมด 2 โครงการ ได้แก่

1. โครงการโรงเรียนปณิธานสร้างสุขผู้สูงอายุ
2. โครงการอบรมให้ความรู้และสร้างจิตสำนึกให้แก่ประชาชน ในการใช้รถใช้ถนนได้อย่างปลอดภัย

โดยการประเมินในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ และการประเมินโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นในด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งสำรวจข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2562

**ตารางสรุป ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหียง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี**

| ภารกิจในการให้บริการ                                  | ร้อยละ       | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน(S.D.) | แปรผล            | ลำดับ |
|-------------------------------------------------------|--------------|----------------------------|--------------------------------|------------------|-------|
| 1. ภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาต<br>ปลูกสิ่งก่อสร้าง  | 95.17        | 4.76                       | 0.55                           | มากที่สุด        | 2     |
| 2. ภารกิจงานด้านการศึกษา                              | 95.13        | 4.76                       | 0.55                           | มากที่สุด        | 3     |
| 3. ภารกิจงานด้านเทคนิค หรือป้องกัน<br>บรรเทาสาธารณภัย | 95.05        | 4.75                       | 0.56                           | มากที่สุด        | 5     |
| 4. ภารกิจงานด้านรายได้หรือภาษี                        | 95.19        | 4.76                       | 0.55                           | มากที่สุด        | 1     |
| 5. ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและ<br>สวัสดิการสังคม       | 95.05        | 4.75                       | 0.56                           | มากที่สุด        | 4     |
| <b>รวม</b>                                            | <b>95.12</b> | <b>4.76</b>                | <b>0.56</b>                    | <b>มากที่สุด</b> |       |

สรุปผล เมื่อพิจารณาตามภารกิจพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ภารกิจงานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.19 ( $\bar{X}=4.76$ , S.D.=0.55) อันดับที่สอง คือ ภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.17 ( $\bar{X}=4.76$ , S.D.=0.55) อันดับที่สาม คือ ภารกิจงานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.13 ( $\bar{X}=4.76$ , S.D.=0.55) อันดับที่สี่ คือ ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.05 ( $\bar{X}=4.75$ , S.D.=0.56) อันดับสุดท้าย คือ ภารกิจงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.05 ( $\bar{X}=4.75$ , S.D.=0.56)

**ตารางสรุป ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อโครงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหียง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี**

| โครงการในการให้บริการ                                                                         | ร้อยละ       | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน(S.D.) | แปรผล            | ลำดับ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------------------|--------------------------------|------------------|-------|
| 1. โครงการโรงเรียนปิ่นฮิมสร้างสุข<br>ผู้สูงอายุ                                               | 95.25        | 4.76                       | 0.56                           | มากที่สุด        | 1     |
| 2. โครงการอบรมให้ความรู้และสร้าง<br>จิตสำนึกให้แก่ประชาชน ในการใช้รถใช้<br>ถนนได้อย่างปลอดภัย | 95.15        | 4.76                       | 0.56                           | มากที่สุด        | 2     |
| <b>รวม</b>                                                                                    | <b>95.20</b> | <b>4.76</b>                | <b>0.56</b>                    | <b>มากที่สุด</b> |       |

เมื่อพิจารณาแต่ละโครงการพบว่า ความพึงพอใจในโครงการของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ โครงการโรงเรียนปิ่นฮิมสร้างสุขผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.25 ( $\bar{X}=4.76$ , S.D.=0.56) และรองลงมาอันดับที่สอง คือ โครงการอบรมให้ความรู้และสร้างจิตสำนึกให้แก่ประชาชน ในการใช้รถใช้ถนนได้อย่างปลอดภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.15 ( $\bar{X}=4.76$ , S.D.=0.56)

## ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการและความคิดเห็นอื่น ๆ ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหียง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

## ข้อเสนอแนะที่พึงพอใจ

### 1. การกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน

### 2. การกิจงานด้านการศึกษา

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน และด้านช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว

### 3. การกิจงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ

### 4. การกิจงานด้านรายได้หรือภาษี

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ

### 5. การกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

**ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงเพิ่มเติม**

- หมู่ 12 น้ำประปาขุ่น
- ควรสนับสนุนงบประมาณ รร.หนองสังข์ การจัดการศึกษาเด็ก
- น้ำประปาหมู่บ้านบริเวณหมู่ 12 ไม่ใส ขุ่น อยากให้ปรับปรุง
- อยากให้ปรับปรุงถนนภายในตำบลและถนนที่เชื่อมระหว่างตำบลให้อยู่ในสภาพดีทุกเส้นทาง
- อยากรได้กล้องวงจรปิดบริเวณแหล่งชุมชน
- ควรมีการจัดอบรมแก่ผู้ที่ยังว่างงานและผู้ตกงานในชุมชนเพื่อพัฒนาการประกอบอาชีพ
- ควรมีการประชาสัมพันธ์โครงการต่างๆอย่างทั่วถึง
- ควรมีกิจกรรมการรณรงค์เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้น
- ควรเพิ่มการจัดการดูแลต้นไม้ที่ขวางทางตามชอกซอย เพื่อลดความอันตรายที่อาจเกิดขึ้น
- ควรเพิ่มไฟฟ้าแสงสว่างในบางพื้นที่ให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจน
- ควรมีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมสำหรับประชาชนผู้ที่มาขอรับบริการครั้งแรก

ข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ที่ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหียง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ช่วยปรับปรุงและแก้ไขในการให้บริการเพิ่มเติม

จากการประเมินผลระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหียง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่พึงพอใจ เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาที่ได้ในแต่ละประเด็นจะพบได้ว่า ไม่มีข้อใดที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แสดงว่า การให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหียง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ในภารกิจทั้งหมด สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ และการให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่นสามารถพัฒนาชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้น

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่น (Local Government) เป็นรูปแบบหนึ่งของการปกครองในระบบประชาธิปไตยที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาการเมืองการปกครองในระดับพื้นฐานของประเทศ การปกครองท้องถิ่นเกิดขึ้นเพื่อลดปัญหาและข้อจำกัดในการบริหารงานของรัฐบาลส่วนกลาง ที่ไม่สามารถดูแลประชาชนทั้งประเทศได้ทั่วถึง

การปกครอง (Decentralization) คือรัฐบาลกลางได้กระจายอำนาจทางการเมืองและการบริหารให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่างๆ เพื่อดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย (ธัญวัฒน์ รัตนศักดิ์, 2555, หน้า 193) การปกครองท้องถิ่นยังมีความสำคัญในฐานะเป็นกลไก ในการกระจายทรัพยากรการพัฒนาของรัฐไปสู่ชนบทได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีการกระจายอยู่ทั่วทุกพื้นที่และมีอำนาจในการบริหารจัดการตนเอง รูปแบบการปกครองท้องถิ่นเป็นลักษณะการกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลางมาสู่ท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองที่มีความทันสมัยที่ประเทศพัฒนาแล้วใช้เป็นรูปแบบหลักในการบริหารและการพัฒนา

ประเทศ

การปกครองส่วนท้องถิ่น หรือการปกครองท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองที่จำเป็นและมีความสำคัญในทางการเมืองการปกครองของชุมชนต่าง ๆ เฉพาะอย่างยิ่งชุมชนที่มีการปกครองระบบประชาธิปไตย ซึ่งกล่าวในทางทฤษฎีและแนวความคิดทางปกครอง จะเห็นได้ว่ารัฐบาลซึ่งเป็นกลไกในการบริหารการปกครองของรัฐนั้น (Jack C. Plano and Others, Political Science Dictionary (Illinois : The Dry Press, 1973), p.147 อ้างใน ประทาน คงฤทธิศึกษากร) ย่อมมีภาระหน้าที่อย่างมากในการบริหารประเทศให้ประชาชนได้รับความสุข ความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต (Well Being) อีกทั้งความมั่นคงแห่งชาติทั้งในทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม (National Security) แต่ย่อมเป็นไปไม่ได้ที่รัฐบาลจะดูแลและจัดทำบริการให้กับประชาชนได้ทั่วถึงทุกชุมชนของประเทศ เพราะอาจจะเกิดปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าในการดำเนินงาน การที่ไม่สามารถสนองตอบต่อความต้องการของแต่ละชุมชนได้ และรวมทั้งข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณ (Budget) และตัวบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ดำเนินงานให้ทั่วถึงได้ เมื่อเป็นดังนี้ การลดภาระของรัฐบาลโดยการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเพื่อการสนองตอบต่อความต้องการของชุมชน จะได้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความต้องการของชุมชนนั้น ๆ จึงเป็นผลให้การปกครองท้องถิ่นมีบทบาทและความสำคัญเกิดขึ้น

“การให้บริการประชาชน” ของภาครัฐมิได้เกิดขึ้นในประเทศไทยประเทศเดียว ทุกประเทศที่พัฒนาแล้ว หรือกำลังพัฒนา มีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้ดีขึ้น และมีประสิทธิภาพมากขึ้นและที่สำคัญที่สุด คือ ความพึงพอใจของประชาชนและการมีคุณภาพชีวิตที่ดี เป้าหมายของการบริการประชาชนนั้นเป็นสิ่งที่วัดยาก เพราะเป็นความรู้สึกของประชาชนว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ซึ่งในสังคมมีกลุ่มบุคคลหลายกลุ่ม หลายระดับ ทำให้มาตรการในการ

ตรวจสอบและประเมินดำเนินการได้ยาก ซึ่งแตกต่างกับภาคเอกชนที่สามารถดำเนินการประเมินได้ด้วยการเปรียบเทียบผลขาดทุนและกำไรของแต่ละปีว่าเพิ่มหรือลด ทั้งนี้มาตรการวัดผลกำไรขาดทุนเป็นเรื่องของตัวเลขที่สามารถวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้จากการดำเนินการตลอด ทั้งปีของบริษัท ซึ่งแตกต่างจากภาครัฐ แต่ความพยายามของภาครัฐในช่วงระยะเวลาเกือบ 20 ปี ที่ผ่านมาทั้งในประเทศและต่างประเทศก็ต่างพยายามกำหนดนโยบายและมาตรการต่างๆ ที่จะพัฒนาคุณภาพในการบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความพึงพอใจ” ต่อขั้นตอนการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทักษะและจิตบริการของเจ้าหน้าที่รัฐ ที่มีต่อประชาชนให้เปรียบเสมือนเป็น “ลูกค้า” ตามแนวคิดของภาคเอกชนและสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานต่างๆ ที่รัฐควรจัดหาเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึงแต่ความพึงพอใจอย่างเดียวไม่เพียงพอจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐด้วย

เมื่อเป็นเช่นนี้บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระดับผู้บริหาร ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง ต้องได้รับการส่งเสริมให้มีการพัฒนาด้านการบริหารจัดการแบบมุ่งเน้นผลงานอยู่เสมอ เนื่องจากการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันจำเป็นต้องมีแนวคิดของการบริหารจัดการแบบมุ่งเน้นผลงานและการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Performance Public Management and Change) ตลอดจนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ในการรองรับกับการกระจายอำนาจการบริหารจากส่วนกลาง มายังส่วนภูมิภาค และสุดท้ายคือส่วนท้องถิ่น โดยภารกิจที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับส่วนท้องถิ่นต่อการบริการภาคประชาชน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการพัฒนากระบวนการทางความคิด การบริหารเชิงกลยุทธ์ การบริหารจัดการความขัดแย้ง บทบาทผู้นำองค์กรที่พึงประสงค์ การพัฒนาคุณภาพชีวิต และการสร้างสุนทรียภาพของชีวิต การบริหารจัดการภาครัฐ แนวใหม่ คุณธรรม ธรรมมาภิบาล และเศรษฐกิจพอเพียง เป็นอาทิ ซึ่งสิ่งที่สำคัญที่สุดนับว่าเป็นหัวใจภารกิจหลักของส่วนท้องถิ่น

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง และในการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้น ต้องให้เป็นไปตามหมวดที่ 8 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยจัดให้มี คณะผู้ประเมินอิสระ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการบริการ ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จึงกำหนดให้ทุกส่วนราชการมีการ จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยอยู่ภายใต้กรอบการประเมิน 4 มิติ ได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2548)

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ คือ ส่วนราชการแสดงผลงาน ที่บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและผู้รับบริการ เช่น ผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายผลผลิตของส่วนราชการ เป็นต้น

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือส่วนราชการแสดงความสามารถในการ ปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการการควบคุม ภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การบริหารความรู้ในองค์กร การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

การประเมินทั้ง 4 มิติ นี้จะเป็นกรอบในการจัดสรรรางวัลพิเศษ บำเหน็จความชอบหรือ จัดสรรเงินรางวัลเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนราชการ โดยใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วน ราชการนั้น เพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการ หรือจัดสรรเงินรางวัลให้ข้าราชการใน สังกัด ในกรณีที่ส่วนราชการดำเนินการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด หรือ สามารถเพิ่มผลงาน หรือผลสัมฤทธิ์โดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่าย และคุ้มค่าต่อการกิจของรัฐหรือสามารถ ดำเนินการได้ตามแผนการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วย

สำหรับกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความ แตกต่างไปจากส่วนราชการทั่วไป “ส่วนราชการ” ตามมาตราที่ 4 ของ พ.ร.บ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการ ปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐ ที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหารแต่ไม่ รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมาตรา 52 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยมีหลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของ ประชาชน ที่สอดคล้องกับบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 ของพระราชกฤษฎีกานี้ และให้ กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ ดังกล่าว ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงใช้กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแนวทาง ของพระราชกฤษฎีกาการราชการทั้ง 4 มิติ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น พ.ศ 2542 ได้กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจ โดยยึด หลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการยืดหยุ่น และสามารถปรับวิธีการ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ 3 ด้าน คือ 1) อิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ โดยยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยว และความมีเอกภาพของประเทศ 2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วน ท้องถิ่นโดยปรับบทบาทของราชการ บริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้ส่วนท้องถิ่น เข้ามาดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหา ภาคและภารกิจที่เกินขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครอง ท้องถิ่นในด้านนโยบายและด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็นสนับสนุนด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสอบอง ทิตตามประเมินผล 3) ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชน ได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารมีความโปร่งใส มี

ประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินงาน และติดตามตรวจสอบแนวทางการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาจากอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ยังขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรับการถ่ายโอน รวมทั้งการสร้างกลไกและระบบควบคุมคุณภาพมาตรฐานมารองรับ ตลอดจนการปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องภารกิจที่ถ่ายโอนจัดเป็น 6 กลุ่มภารกิจ ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม และ 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตและภูมิปัญญาท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2548)

จากแนวคิดของการกระจายอำนาจของท้องถิ่นในการให้บริการไปถึงตัวประชาชนให้มากที่สุดและการบริการถือว่าเป็นด้านหน้าของการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน เพราะถ้ามีบริการที่ดีย่อมทำให้ผู้รับบริการหรือประชาชนมีความพึงพอใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐและต่อหน่วยงานด้วย คณะผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการจึงต้องการที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ ในงานต่างๆ ที่ให้บริการว่าเป็นอย่างไร และเพื่อต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ โดยจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง ตลอดจนส่งเสริม ปรับปรุง แก้ไข ภารกิจต่าง ๆ ให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการประชาชนในเขตพื้นที่ของท้องถิ่นอย่างตรงจุด อันจะส่งผลถึงประชาชนผู้ที่เสียภาษีให้กับท้องถิ่นพึงได้รับประโยชน์อย่างแท้จริงและสอดคล้องกับความเป็นอยู่ของประชาชนผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน และใช้ผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการใน กิจกรรม/โครงการ และภารกิจงานในด้านการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ
2. เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการ ข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ไข

## 1.3 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการใน กิจกรรม/โครงการ และภารกิจงานในด้านการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ
2. ทราบถึงปัญหาการให้บริการ ข้อเสนอแนะต่างๆ และทราบแนวทางในการแก้ไขปัญหา

## 1.4 ขอบเขตการวิจัย

**1. ขอบเขตด้านเนื้อหา** การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ และสำรวจความพึงพอใจของโครงการ ใน 3 ด้าน คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการปฏิบัติงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยยึดหลักการทางวิชาการด้านการวิจัยและอาศัยเกณฑ์การประเมินจากตัวชี้วัดตามมิติคุณภาพ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 2.1 ที่กำหนดโดย กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย มาเป็นกรอบในการวัดผลระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

## 2. ขอบเขตประชากร

ประชากร ประชากรที่ดำเนินการศึกษาในครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือประชาชนผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหียง อำเภอนสนิม จังหวัดชลบุรี

## 1.5 สถานที่ดำเนินการ

เขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหียง อำเภอนสนิม จังหวัดชลบุรี

## 1.6 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

เพื่อให้ผู้ศึกษางานวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหียง อำเภอนสนิม จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2562” มีความเข้าใจตรงกัน คณะผู้วิจัยจึงนิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัย ไว้ดังนี้

1. “โครงการสำรวจความพึงพอใจ” หมายถึง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหียง อำเภอนสนิม จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2562
2. “การประเมินผลในความหมายของการวิจัย” หมายถึง การประเมินที่ได้นาระเบียบวิธีวิจัยมาประยุกต์ใช้ เพื่อตัดสินและพัฒนาโครงการให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวมทั้งมีการศึกษาถึงความเปลี่ยนแปลงที่เนื่องมาจากการนำนโยบาย แผนงาน และโครงการไปปฏิบัติ
3. “ผู้รับบริการ” หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในด้านต่าง ๆ จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
4. “การให้บริการ” หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในด้านต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
5. “ความพึงพอใจ” หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึก หรืออารมณ์ตอบสนองต่อสภาพต่าง ๆ ในการให้บริการของประชาชน ซึ่งครอบคลุมด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวมถึงผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัด และโครงการดีเด่น ใน 4 ด้าน ดังนี้

5.1) “กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ” หมายถึง องค์ประกอบและโครงข่าย ต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กับของกิจการให้บริการประชาชน ซึ่งประกอบด้วยสถานที่ เงื่อนไขในการติดต่อ ขั้นตอนของการให้บริการที่ดำเนินการต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มดำเนินงาน จนถึงขั้นตอนสุดท้ายของงานอย่างเป็นระบบ

5.2) “เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ” หมายถึง บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ทำให้บริการในในแต่ละด้านเคลื่อนไหวไปจนเสร็จสิ้น

5.3) “สิ่งอำนวยความสะดวก” หมายถึง อุปกรณ์ เครื่องมือ วัสดุ ภายในสำนักงานที่อำนวยความสะดวกสบาย เมื่อผู้รับบริการมาใช้บริการภายในสำนักงาน รวมถึงป้ายแสดงจุดการให้บริการต่าง ๆ ที่บอกให้ผู้รับบริการได้รับรู้ขั้นตอน ระเบียบ หลักฐาน ฯลฯ เมื่อมาใช้บริการตลอดจนบุคลากรที่ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของ หน่วยงาน

5.4) “ช่องทางการให้บริการ” หมายถึง มีช่องทางให้การบริการกับประชาชนที่หลากหลายและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และให้ความสะดวกสบายแก่ประชาชนเมื่อมาใช้บริการภายในสำนักงาน

6. “ระดับความพึงพอใจ” หมายถึง ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยได้กำหนดค่าระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหียง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2562” ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรม และศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาซึ่งเนื้อหาประกอบด้วยสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการศึกษา
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
4. แผนพัฒนาท้องถิ่น
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการศึกษา

##### 2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นลักษณะนามธรรม ไม่สามารถที่จะมองเห็นเป็นรูปร่างได้ แต่สามารถสังเกตได้จากการแสดงออก “พึง” เป็นคำช่วยกริยา หมายถึง “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า เหมาะใจ พอใจ เป็นความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย และความต้องการ ความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลที่มีความหมายกว้าง ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำภาษาอังกฤษ “Satisfaction” ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้หลายลักษณะ โดยสังเขปดังนี้

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งที่ควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกลบ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

กาญจนา อรุณสอนศรี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

เทพนิมิตร พิมทะวงศ์ (2545) ให้ความหมายว่าความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง จะแสดงออกมาในรูปแบบพฤติกรรมและความพอใจ

ความพึงพอใจนี้อาจเปลี่ยนแปลงได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ลักษณะส่วนบุคคล สภาพเศรษฐกิจ สังคม สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ตลอดจนทรัพยากรต่าง ๆ ที่เอื้ออำนวยด้วย

กูต (Good. 1973 : 384) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึง คุณภาพ สภาพหรือระดับของความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ และความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานของเขา

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ทศนคติที่ดี ความต้องการด้านจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ เป็นผลให้เกิดความพึงพอใจ เป็นไปตามความคาดหวังของผู้มารับบริการ

### 2.1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทบทวนทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างความพึงพอใจของมนุษย์ในด้านความรู้สึก ความคิดเห็นต่ออารมณ์ การตอบสนองต่อสภาพการณ์ต่าง ๆ ดังนั้นการสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นจะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ สามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้ (อึ้งใน อเนก สุวรรณบัณฑิต, 2548)

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน

3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน

5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล

เมื่อความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมากต่อการบริการ ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องทำความเข้าใจต่อลักษณะและองค์ประกอบความพึงพอใจอย่างถี่ถ้วน ดังนี้

5.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ ซึ่งบุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง หรือจากการอ้างอิงใดๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เช่น คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน โฆษณา เป็นต้น ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจากการบริการ หากการบริการเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในบริการนั้น

5.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในการใช้บริการนั้นบุคคลย่อมมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่างๆ (Reference) เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ข้อมูลจากบริการแบบเดียวกัน เป็นต้น จึงเกิดความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการ (Expectation) ซึ่งจะมีอิทธิพลแก่ผู้รับบริการในการที่จะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริง ในกระบวนการบริการ (Performance) หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังย่อมเกิดการยืนยันความถูกต้อง (Confirmation) ต่อการบริการและเกิดความพึงพอใจในบริการ แต่ถ้าบริการที่ได้รับไม่เป็นไปตามคาดหวังก็จะเกิดการยืนยันความไม่ถูกต้อง (Disconfirmation) ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในบริการ

5.3 ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลามีสถานการณ์และความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้น จึงทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้น – ลง ตลอดเวลา ส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

ความพึงพอใจนั้นเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ การประเมินคุณภาพของการบริการอันเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการให้บริการ โดยที่ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 2 ด้าน ได้แก่

1. การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ อันเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้สัญญาว่าจะให้ โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการว่าจะได้รับอย่างน้อยตามที่ผู้ให้บริการได้สัญญาไว้ ความมากน้อยของคุณภาพของสิ่งที่ได้รับจะเป็นตัวกำหนดถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั่นเอง

2. การรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะนำเสนอผ่านการแสดงออกต่างๆ ในกระบวนการบริการ โดยผู้รับบริการจะประเมินว่าผู้ให้บริการนั้นได้บริการอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใดรวมทั้งความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาในการสื่อสาร และการปฏิบัติตนในการให้บริการว่าผู้ให้บริการมีความเต็มใจและจริงใจเพียงใด ในการให้บริการรับรู้เหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างมีเหตุและผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

มีผู้ให้แนวคิดความพึงพอใจตามความหมายของความพึงพอใจไว้หลากหลาย ดังนี้  
พิทักษ์ ตรุษทิม (2538, 24) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในเชิงการประมาณค่า ซึ่งมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติ

ออสแคมป์ (อ้างถึงใน อมรรัตน์ เชาวลิต 2541, หน้า 57 – 58) มีความหมายอยู่ 3 นัยด้วยกัน คือ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคล คาดหวังไว้
2. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จ ที่เป็นไปตามความต้องการ
3. ความพึงพอใจ หมายถึง การทำงานได้เป็นตาม หรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

ซึ่งจากความหมายทั้ง 3 นัยดังกล่าว ออสแคมป์เห็นว่าเป็นการนำไปสู่การพัฒนาทฤษฎีว่าด้วยความพึงพอใจต่องาน 3 ทฤษฎีที่สำคัญคือ ตามความหมายนัยแรกอยู่ในกลุ่ม ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theories) ตามความหมายที่สองอยู่ในกลุ่มทฤษฎีความต้องการ (Need theories) และตามความหมายนัยที่สามจัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีคุณค่า (Value theories) นอกจากนี้ยังได้สรุปถึงปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจว่า มี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ 1) ตัวลักษณะงาน 2) เงื่อนไขเกี่ยวกับงาน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และ 4) ความแตกต่างของแต่ละบุคคล

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่กล่าวมา พอสรุป แนวคิดความพึงพอใจได้ว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น จากการได้รับบริการ ในเชิงประมาณคุณค่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ

### 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

ในประเทศนั้นคำว่าบริการสาธารณะได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายคน แต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจากรูปแบบและเหตุผลในการให้คำจำกัดความของคำว่าบริการสาธารณะแล้ว จะเห็นได้ว่าได้รับอิทธิพลมาจากแนวคิดของศาสตราจารย์ ดร.ประยูร กาญจนดล (2492, หน้า 119-121 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545, หน้า 16) ที่ได้ให้ความหมายของคำว่าบริการสาธารณะไว้ในหนังสือ “กฎหมายปกครอง” ว่าบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

ศุภชัย ยาวะประภาส (2539 อ้างถึงใน การุณย์ คล้ายคลึง, 2550, หน้า 27) ได้พิจารณา นิยาม และความหมายของคำว่า “บริการสาธารณะ” จะต้องพิจารณาจากองค์ประกอบ 2 ประการ โดยมีลักษณะ ดังนี้

1. บริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการ หรือความควบคุมของฝ่ายปกครอง ลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะ คือ ต้องเป็นกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งก็คือ เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการของรัฐ แต่เนื่องจากปัจจุบันภารกิจของรัฐมีมากขึ้น กิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำสูง ใช้เงินลงทุนสูง และรัฐไม่มีความพร้อม จึงต้องมอบให้บุคคลอื่น ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นดำเนินการจัดทำแล้ว บทบาทของรัฐในฐานะผู้จัดทำหรือผู้อำนาจการก็จะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะ ควบคุมความปลอดภัยรวมทั้งควบคุมค่าบริการ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด และเดือดร้อนน้อยที่สุด

2. บริการสาธารณะ จะต้องมิวัตถุประสงค์ เพื่อสาธารณะประโยชน์ โดยความต้องการส่วนรวมของประชาชนอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบาย และความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้น บริการสาธารณะที่รัฐจัดทำจึงต้องมีลักษณะที่สนองความต้องการของประชาชนทั้งสองประการดังกล่าว กิจกรรมใดที่รัฐเห็นว่ามีมีความจำเป็นต่อการอยู่อย่างปลอดภัยหรือการอยู่อย่างสุขสบายของประชาชน รัฐก็ต้องเข้าไปจัดทำกิจกรรมนั้น และนอกจากนี้ในการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐ รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้ รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

ในทางทฤษฎีนั้น บริการสาธารณะแบ่งได้สองประเภทใหญ่ ๆ คือ บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง (Services Publics Administratives) และบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรม (Services Publics Industriels et Commerciaux)

บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ได้แก่ กิจกรรมที่โดยสภาพแล้ว เป็นงานในหน้าที่ของฝ่ายปกครองที่จะต้องจัดทำเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน กิจกรรมเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการดูแลรักษาความปลอดภัย และความสงบสุขของชุมชน บริการสาธารณะประเภทนี้ฝ่ายปกครองต้องอาศัย “อำนาจพิเศษ” ตามกฎหมายมหาชนในการจัดทำ

บริการสาธารณะทางปกครองส่วนใหญ่จะเป็นกิจกรรมที่รัฐจัดทำให้ประชาชนโดย ไม่ต้องเสียค่าตอบแทน และนอกจากนี้ เนื่องจากกิจกรรมของบริการสาธารณะทางปกครองเป็นเรื่องที่เป็นหน้าที่เฉพาะของฝ่ายปกครองที่ต้องอาศัยเทคนิคพิเศษในการจัดทำ รวมทั้ง “อำนาจพิเศษ” ของฝ่าย

ปกครองในการจัดทำบริการสาธารณะด้วย ดังนั้น ฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถมอบบริการสาธารณะประเภทนี้ให้องค์กรอื่นหรือเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนได้

บริการสาธารณะทางปกครองจะได้แก่ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความสงบภายในประเทศ การป้องกันประเทศ และการคลัง เป็นต้น แต่เดิมนั้นบริการสาธารณะทุกประเภทจัดว่าเป็นบริการสาธารณะทางปกครองทั้งสิ้น แต่ต่อมาเมื่อกิจกรรมเหล่านั้นมีมากขึ้น และมีรูปแบบและวิธีการในการจัดทำที่แตกต่างกันออกไปจึงเกิด “ประเภท” ใหม่ ๆ ของบริการสาธารณะขึ้นมาอีก

บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรม เป็นบริการสาธารณะอีกประเภทหนึ่งที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้ดำเนินการแต่มีลักษณะคล้ายกับการดำเนินการให้บริการของเอกชน ข้อแตกต่างระหว่างบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองกับบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมนั้นมีอยู่ 3 ประการด้วยกัน คือ

1. วัตถุประสงค์ บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวัตถุประสงค์แห่งบริการเพื่อสนองความต้องการของประชาชนแต่เพียงอย่างเดียว ในขณะที่บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมนั้นมีวัตถุประสงค์แห่งบริการทางด้านเศรษฐกิจเหมือนกับวิสาหกิจเอกชน คือนำทางด้านการผลิต การจำหน่าย การให้บริการ และมีการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่นกิจการของเอกชน

2. วิธีปฏิบัติงาน บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวิธีปฏิบัติงานที่รัฐสร้างขึ้นมาเป็นแบบเดียวกัน มีระบบบังคับบัญชาซึ่งใช้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคน ในขณะที่บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมจะมีวิธีปฏิบัติงานที่สร้างขึ้นมาจากแตกต่างไปจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินการ

3. แหล่งที่มาของเงินทุน บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีแหล่งที่มาของเงินทุนจากรัฐแต่เพียงอย่างเดียวโดยรัฐจะเป็นผู้รับผิดชอบเงินทุนทั้งหมดที่นำมาใช้จ่ายในการดำเนินการ ส่วนบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมนั้นแหล่งรายได้ส่วนใหญ่จะมาจากค่าตอบแทนที่เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการ

นอกจากลักษณะสำคัญทั้งสามประการที่ใช้เป็นตัวแบ่งประเภทของบริการสาธารณะ ที่มีลักษณะทางปกครองออกจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมแล้ว นักทฤษฎีกฎหมายมหาชนฝรั่งเศสหลายคนยังมองอีกว่า สถานภาพของผู้ใช้บริการสาธารณะทั้งสองประเภทยังมีความแตกต่างกันอีกด้วย กล่าวคือ ผู้ใช้บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองนั้น สถานภาพของผู้ใช้บริการจะถูกกำหนดโดยกฎข้อบังคับทั้งหมด ตั้งแต่การกำหนดองค์กร การจัดองค์กร และการปฏิบัติงาน การใช้บริการสาธารณะประเภทนี้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการจะมีลักษณะเป็นนิติกรรมที่มีเงื่อนไข (Acted Condition) ในขณะที่ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการของบริการสาธารณะประเภทอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมจะมีลักษณะเป็นสัญญาตามกฎหมายเอกชน

## 2.4 แผนพัฒนาท้องถิ่น

ประเทศไทยมีการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ การบริหารราชการส่วนกลาง การบริหารราชการส่วนภูมิภาค และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ส่วนกลางมีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและวางแผนในภาพรวมของประเทศ โดยผู้ที่มีบทบาทในการกำหนดนโยบายและวางแผนคือรัฐบาลและคณะรัฐมนตรี มีหน่วยงานที่นำนโยบายและแผนเหล่านี้ไปปฏิบัติคือ กระทรวงต่างๆ ส่วนภูมิภาคเป็นการจัดการปกครองและบริหารภายใต้หน่วยงานของส่วนกลาง โดยการมอบอำนาจให้ข้าราชการหรือผู้แทนของหน่วยงานตนไปปฏิบัติงานในพื้นที่ส่วนภูมิภาค ในขณะที่ส่วนท้องถิ่น เป็นการจัดการปกครองที่ส่วนกลางกระจายอำนาจการปกครองและการบริหารให้ผู้ที่อยู่ในพื้นที่ได้รับผิดชอบบริหารปกครองพื้นที่ของตนโดยแบ่งตามเขตพื้นที่

นับตั้งแต่มีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 เป็นต้นมา บทบาทอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมเป็นอย่างมาก โดยรัฐธรรมนูญได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งทำให้เกิดความเป็นอิสระในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนและความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง ประกอบกับพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ได้บัญญัติให้มีองค์กรรับผิดชอบในการจัดทำแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นั่นคือ คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงได้กำหนดหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการให้บริการสาธารณะที่จำเป็นแก่ท้องถิ่นและทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการปฏิบัติงานที่ชัดเจนมากขึ้น

เนื่องจากพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 30(4) และแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อ 5.2] กำหนดให้รัฐบาลต้องจัดสรรงบประมาณให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในสัดส่วนไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของรายได้ของรัฐบาลทั้งหมดภายในปี พ.ศ.2544 และไม่น้อยกว่าร้อยละ 35 ของรายได้ของรัฐบาลทั้งหมดภายในปี พ.ศ. 2549 ด้วยเหตุนี้จึงมีความจำเป็นในการใช้ทรัพยากรและรายได้ทั้งที่ท้องถิ่นจัดเก็บเองและรายได้ที่รัฐบาลจัดสรรที่มีอยู่จำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดและมีความโปร่งใสมากที่สุด ดังนั้นการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นจึงถือเป็นกลไกสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบรรลุจุดมุ่งหมายดังกล่าวโดยใช้ยุทธศาสตร์ที่เหมาะสม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องวางแผนการใช้ทรัพยากรเหล่านั้นให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน และมีการนำแผนงานและโครงการที่กำหนดไปปฏิบัติตามให้เกิดสัมฤทธิ์ผลในช่วงเวลาที่กำหนด โดยมีการควบคุมติดตาม วัดและประเมินผล มีความโปร่งใส และพร้อมที่จะให้มีการตรวจสอบทั้งโดยหน่วยงานของรัฐและประชาชน

ดังนั้นจึงกล่าวโดยสรุปได้ว่า แผนพัฒนาท้องถิ่นเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่จะกำหนดทิศทางการดำเนินงานเพื่อพัฒนาท้องถิ่น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามนโยบายของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้กำหนดและนำเสนอประชาชนก่อนการเลือกตั้ง ตลอดจนที่ได้นำเสนอต่อสภาท้องถิ่น ก่อนที่ผู้บริหารจะเริ่มปฏิบัติงานตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ.2548

### ความหมาย ความสำคัญ และประเภทของแผนพัฒนาท้องถิ่น

การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะพัฒนาไปในทิศทางใด จำเป็นต้องมีการกำหนด วิสัยทัศน์ หรือแผนงานในอนาคตและแปลงมาสู่การปฏิบัติ ดังนั้น ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ. 2548 จึงได้กำหนดประเภทของแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ 2 ประเภท คือ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา เป็นแผนพัฒนาระยะยาว และแผนพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งเป็นแผนพัฒนาแบบหมุนเวียน (Rolling Plan) ที่ต้องมีการทบทวนและจัดทำทุกปี และจะนำไปสู่กระบวนการการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ทั้งนี้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 มาตรา 16 และมาตรา 17 ได้บัญญัติให้เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบลและการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปพิเศษมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และองค์การบริหารส่วนจังหวัดซึ่งนอกจากจะมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเองแล้วยังมีอำนาจหน้าที่ในการประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนดอีกด้วย

การวางแผนการพัฒนาจึงมีความสำคัญต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้เนื่องจากแผนการพัฒนาเป็นกรอบในการกำหนดทิศทางการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มุ่งไปสู่สภาพการณ์อันพึงประสงค์ได้อย่างเท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงและมุ่งไปสู่สภาพการณ์ที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต ทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม เป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้พิจารณาอย่างรอบคอบให้เห็นถึงความเชื่อมโยงระหว่างแนวทางการดำเนินงานต่างๆ ที่มีความเชื่อมโยง และส่งผลทั้งในเชิงสนับสนุน และเป็นอุปสรรคต่อกัน เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำมาตัดสินใจ กำหนดแนวทางการดำเนินงานและใช้ทรัพยากรการบริหารของท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประโยชน์สาธารณะสูงสุด

นอกจากนี้ภายใต้กระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นยังทำให้ประชาชนในท้องถิ่นได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ได้เห็นข้อเด่น ข้อดี โอกาสและข้อจำกัดของท้องถิ่นในการพัฒนาอย่างมีเป้าหมาย มีช่องทางในการแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นได้อย่างเหมาะสมและครอบคลุม สามารถกำหนดกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นและลงมือทำงานร่วมกันได้ สามารถวางแผนจัดการกับทรัพยากรหรือทุนในท้องถิ่นทั้งทุนบุคคลและทุนสังคมที่มีอยู่ได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพท้องถิ่น อีกทั้งยังสามารถรับผลประโยชน์ร่วมกันได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดี เอื้ออาทรต่อกัน ปลุกฝังทัศนคติ ค่านิยมที่ดีให้กับท้องถิ่น และท้ายที่สุดสามารถหาภาคีแนวร่วมในการทำงานเพื่อพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง

การวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นกระบวนการกำหนดทิศทางในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดสภาพการณ์ที่ต้องการบรรลุและแนวทางในการบรรลุบนพื้นฐานของการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างรอบด้านและเป็นระบบ ทั้งนี้ จะต้องสอดคล้องกับศักยภาพของท้องถิ่น และปัญหา/ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นด้วย

ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 ที่กล่าวถึงข้างต้นได้กำหนดประเภทของแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ มีสาระสำคัญดังนี้

“แผนพัฒนาท้องถิ่น” หมายความว่า แผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่กำหนดวิสัยทัศน์ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และกลยุทธ์ โดยสอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัด ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ แผนพัฒนาตำบล แผนพัฒนาหมู่บ้านหรือแผนชุมชน อันมีลักษณะเป็นการกำหนดรายละเอียดแผนงานโครงการพัฒนา ที่จัดทำขึ้นสำหรับปีงบประมาณแต่ละปี ซึ่งมีความต่อเนื่องและเป็นแผนก้าวหน้าและให้หมายความรวมถึงการเพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงแผนพัฒนาท้องถิ่น

“โครงการพัฒนา” หมายความว่า โครงการที่ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อให้การพัฒนาบรรลุตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้

การวางแผนการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นกระบวนการกำหนดทิศทางในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดสภาพการณ์ที่ต้องการบรรลุและแนวทางในการบรรลุบนพื้นฐานของการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างรอบด้านและเป็นระบบ ทั้งนี้จะต้องสอดคล้องกับศักยภาพของท้องถิ่นและปัญหา/ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นด้วย การวางแผนการพัฒนามีความสำคัญต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากแผนการพัฒนามีลักษณะเป็นแผนพัฒนาที่มุ่งไปสู่สภาพการณ์ที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต เป็นกรอบในการกำหนดทิศทางการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง โดยสามารถจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวโดยสรุป การจัดทำแผนการพัฒนา เป็นการกำหนดทิศทางการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องคำนึงถึงสภาพการณ์ที่ต้องการจะบรรลุและแนวทางในการที่จะทำให้บรรลุถึงสภาพการณ์นั้น โดยการจัดทำแผนการพัฒนาที่ดีจะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของการรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างรอบด้านและเป็นระบบ ทั้งนี้เพื่อให้แผนการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง

นอกจากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาและแผนพัฒนาท้องถิ่นแล้ว ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ. 2548 ยังได้กำหนดให้มีแผนปฏิบัติการ ซึ่งเป็นเอกสารที่รวบรวมแผนงาน โครงการ กิจกรรมที่ดำเนินการจริงทั้งหมดในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละปีงบประมาณเพื่อให้ทราบกิจกรรมการพัฒนาในพื้นที่ที่ดำเนินการ ทำให้แนวทางในการ

ดำเนินงานในปีงบประมาณนั้น ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความชัดเจนในการปฏิบัติมากขึ้น มีการประสานและบูรณาการการทำงานกับหน่วยงานและการจำแนกรายละเอียดต่างๆ ของแผนงาน/โครงการ อีกทั้งในแผนปฏิบัติการจะทำให้การติดตามประเมินผลเมื่อสิ้นปีมีความสะดวกมากขึ้นด้วย

ถึงแม้ว่าการวางแผนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีความเป็นอิสระในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นและการดำเนินตามแผน แต่ยังคงต้องอยู่ในการกำกับดูแลและตรวจสอบจากรัฐบาลและประชาชน นอกจากนี้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องตระหนักว่า

แผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องสอดคล้องกับแผนพัฒนาระดับต่างๆ ได้แก่ แผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายของรัฐบาล แผนของกระทรวง (แผนระดับชาติ) ยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดและแผนพัฒนาจังหวัด(แผนระดับจังหวัด) ตลอดจนยุทธศาสตร์การพัฒนาอำเภอและแผนพัฒนาอำเภอ (แผนระดับอำเภอ)

### องค์กรในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ.2548 ได้กำหนดองค์กรในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นไว้ สรุปได้ ดังนี้

- 1) คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น เป็นองค์กรที่มีหน้าที่กำหนดแนวทางการพัฒนาของท้องถิ่นให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายรัฐบาล แผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ การผังเมือง ตลอดจนให้คำปรึกษาหารือเกี่ยวกับการพัฒนาท้องถิ่น
- 2) คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น เป็นองค์กรที่มีหน้าที่จัดทำร่างแผนพัฒนาให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาที่คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นกำหนด
- 3) คณะกรรมการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่น เป็นองค์กรที่ทำหน้าที่กำหนดกรอบทิศทางแนวทาง รวมทั้งประสานการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาจังหวัด อำเภอ ตรวจสอบวิเคราะห์และประสานแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัด และให้ความเห็นชอบร่างแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาหรือแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัด รวบรวมข้อมูลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการประสานแผนคณะกรรมการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นอาจมอบอำนาจในการให้ความเห็นชอบร่างแผนพัฒนาท้องถิ่นให้คณะกรรมการประสานแผนระดับอำเภอ เพื่อปฏิบัติหน้าที่แทนได้ภายใต้ การกำหนดกรอบนโยบาย แนวทางการพัฒนาที่คณะกรรมการประสานแผนกำหนดสำหรับองค์ประกอบขององค์กรในการจัดทำและประสานแผนพัฒนา (ยกเว้นคณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนา) จะมีลักษณะ “ไตรภาคี” โดยมีองค์ประกอบจากตัวแทนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตัวแทนของราชการบริหารส่วนภูมิภาคและรัฐวิสาหกิจ และตัวแทนจากภาคประชาชนในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการประสานงานและบูรณาการ รวมทั้งสร้างกระบวนการการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานท้องถิ่น

### การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาและงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นเรื่องสำคัญที่รัฐธรรมนูญได้กำหนดไว้ชัดเจนเพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้มีส่วนได้เสียในการดำเนินการต่างๆ ของภาครัฐได้เข้ามารับรู้ข้อมูลข่าวสาร มีโอกาสมาแสดงความคิดเห็น แสดงความห่วงกังวลต่อแนวทางการดำเนินการของเจ้าหน้าที่รัฐต่อการตัดสินใจของผู้บริหารส่วนท้องถิ่น รวมไปถึงการมาร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ข้อมูล ร่วมตัดสินใจรับผลจากการตัดสินใจ ให้การปรึกษาหารือ และร่วมกันประเมินผลการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งถือเป็นพื้นฐานในวิถีทางประชาธิปไตย ทั้งนี้การมีส่วนร่วมยังรวมถึงการมาร่วมกันคิดถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาของชุมชน ร่วมออกแบบอนาคตของชุมชนโดยคนในชุมชนเอง โดยผู้ที่ควรเข้ามาเกี่ยวข้องหรือเข้ามามีส่วนร่วมคือประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนท้องถิ่นนั้นๆ รวมถึง

กลุ่มคนที่รวมตัวกันเป็นองค์กรทางสังคมของพลเมืองที่เรียกว่าภาคประชาสังคม (Civil Society) เช่น กลุ่ม ชมรม องค์กรสาธารณะประโยชน์ต่างๆ

การดำเนินการเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาและงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถดำเนินการได้ทั้ง 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชน โดยผู้บริหารท้องถิ่นควรสนับสนุนให้มีการทำแผนชุมชนให้เกิดขึ้นในทุกหมู่บ้าน โดยการให้คำแนะนำในการจัดทำ ให้ความช่วยเหลือทางวิชาการ สนับสนุนข้อมูลเพื่อการจัดทำแผนชุมชน สนับสนุนการจัดเวทีประชาคมอย่างสร้างสรรค์ และพิจารณานำโครงการหรือกิจกรรมที่ต้องดำเนินการร่วมกับชุมชน หรือโครงการหรือกิจกรรมที่เกินขีดความสามารถของชุมชน มาบรรจุไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่น

ในขณะที่ภาคประชาชนควรเข้าร่วมการประชุมประชาคมอย่างสร้างสรรค์ทุกครั้งที่มีการจัดประชุมประชาคม เพื่อทำแผนพัฒนาท้องถิ่นหรือแผนอื่นๆ ซึ่งการประชุมประชาคมมักอยู่ในช่วงระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ถึงมีนาคมของทุกปี โดยที่ประชาชนหรือชุมชนควรรวมตัวกันจัดทำแผนของชุมชนหรือแผนของหมู่บ้านของตนไว้ โดยใช้ข้อมูลจากที่เก็บเองหรือข้อมูลจากหน่วยงานอื่นๆ มาสนับสนุนการจัดทำแผนชุมชนด้วย นอกจากนี้ ยังต้องติดตามกระบวนการและขั้นตอนการยกย่องแผนพัฒนาท้องถิ่น การพิจารณาร่างแผนพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการในช่วงระหว่างเดือนเมษายนถึงพฤษภาคมของทุกปี

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จตุรงค์ พานิชพานิช (2556 : บทคัดย่อ) ศึกษาความต้องการและมาตรการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 349 คน พบว่า ประชาชนคลองนารายณ์มีความต้องการมาในภาพรวมเมื่อเปรียบเทียบความต้องการของประชาชน พบว่า มีความแตกต่างจำแนกตามอายุที่ต่างกัน ในระดับนัยที่สำคัญที่ .05 และมาตรการการจัดบริการสาธารณะที่ประชาชนให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ การอบรมอัธยาศัยของพนักงาน การจัดทำคู่มือความคิดเห็นและการจัดทำป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ แต่เมื่อพิจารณาในรายด้าน

นเศรษฐ ประดิษฐวงศ์ (2551, หน้า ๙) การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัวฬ่อ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 96.71 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 3 การกิจ โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือภารกิจด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ มีจำนวนร้อยละ 97.49 รองลงมาคือ ภารกิจด้านงานจัดเก็บภาษีป้าย คิดเป็นร้อยละ 96.42 และภารกิจด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีจำนวนร้อยละ 96.21 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในแต่ละภารกิจพบว่า ภารกิจด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภารกิจด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และภารกิจด้านงาน

จัดเก็บภาษีป้าย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ในประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ รองลงมาคือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

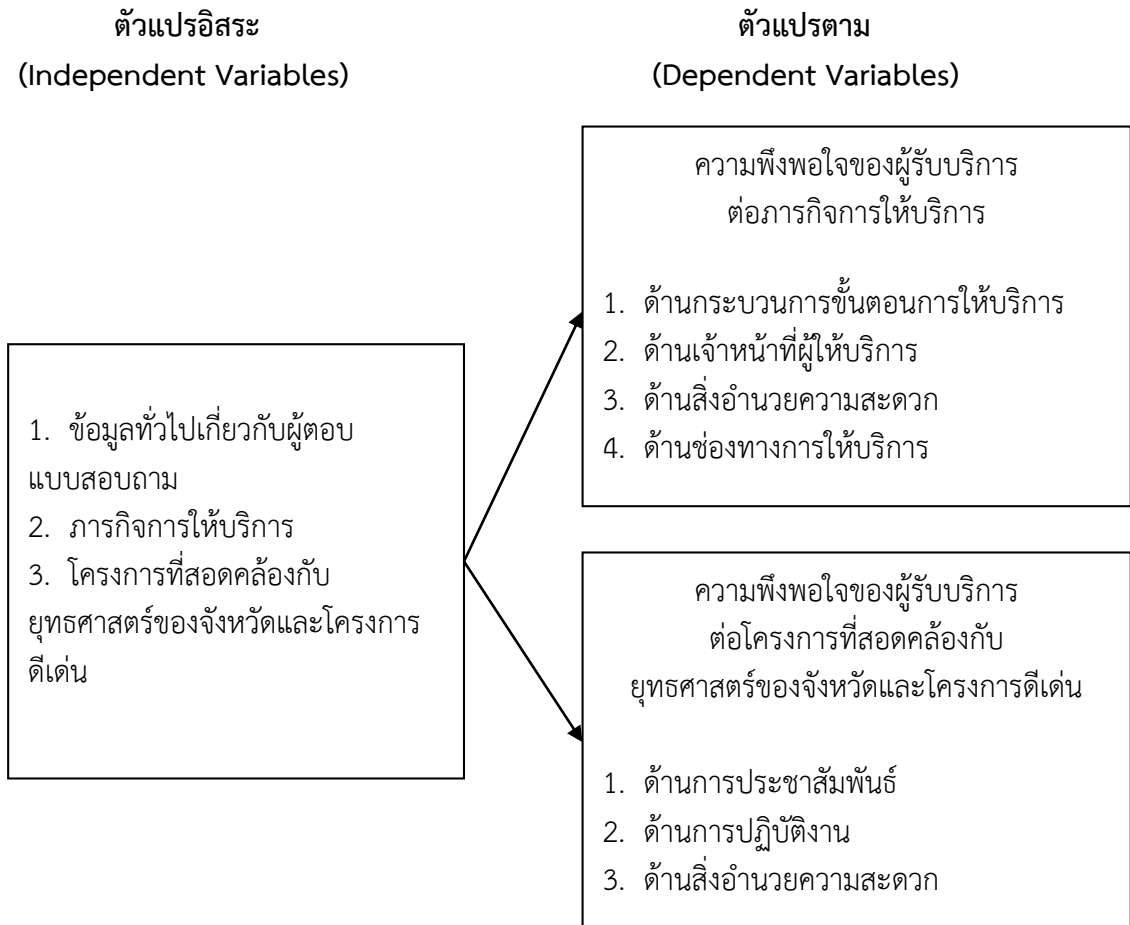
พิมพ์ฤทัย ทองประเสริฐ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานของเทศบาลตำบลแม่โจ้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงมีสถานภาพสมรสแล้ว โดยมีอายุเฉลี่ย 35 ปี มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับประถมศึกษา และผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้บริการจากสำนักงานเทศบาลตำบลแม่โจ้ ในการใช้บริการเฉลี่ย 2 ครั้ง ในช่วงเดือนตุลาคมถึงธันวาคม พ.ศ. 2550 สำหรับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำบลแม่โจ้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประเมินเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลตำบลแม่โจ้ มีคุณภาพดี ทั้ง 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ความสะดวก ความสุภาพคงเส้นคงวา การตอบสนองอย่างรวดเร็ว และความเข้าใจลูกค้า

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม (2551) ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ครอบคลุม ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวก และด้านการดำเนินงานโครงการด้านการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม จำนวน 692 คน ได้จากการสุ่มแบบกำหนดโควตา และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นไปตามขั้นตอนและเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 89.73 กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทั้งด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 81 รองลงมาคือด้านการอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 80 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการแต่ละด้าน สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดทุกงานอยู่ในระดับมาก ทั้งด้านโครงการจัดหาคอมพิวเตอร์เพื่อสถานศึกษาและหน่วยงานต่าง ๆ รูปแบบของพจนานุกรมภาษาอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 85 โครงการจักรยานเพื่อการศึกษาสำหรับนักเรียน คิดเป็นร้อยละ 84 และ โครงการจัดทำหนังสือสวนมนต์แปลประจำบ้าน คิดเป็นร้อยละ 72

วรรณช บวรนนทเดช (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของ หน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลางในด้านบริการหลัก การให้คำปรึกษา และบริการก่อนกลับบ้าน ปัจจัย ส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้และเขตที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มารับบริการและได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่ มีการนิเทศติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เน้นบริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชน ด้านการส่งต่อ/เยี่ยมบ้าน และด้านกิจกรรมในชุมชน

## 2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษานี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหียง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ พร้อมทั้งประเมินโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นในด้านการประชาสัมพันธ์โครงการ ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีกรอบแนวคิดดังนี้



## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวมถึงศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่น ในด้านการประชาสัมพันธ์โครงการ ด้านการปฏิบัติงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ผู้วิจัยยังทำการศึกษาเอกสาร (Documentary Research) ซึ่งทำการรวบรวมเอกสารทั้งทางด้านแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม แบบบรรยาย ประกอบไปด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงด้านการให้บริการ โดยผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือประชาชนผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหียง อำเภอพนสนิคม จังหวัดชลบุรี

กลุ่มตัวอย่าง ที่ดำเนินการศึกษาในครั้งนี้มาจากการใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง ตามตารางสำเร็จรูปของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นในการเลือกตัวอย่าง 95% เมื่อกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่  $\pm 5\%$  จะได้จำนวนตัวอย่าง หรือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตาราง หากแต่ผู้วิจัยขอใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง เพื่อประเมินผล ให้ได้ผลการศึกษาที่มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

### การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ใช้ตารางสำเร็จรูป

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คำนวณจากสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) คือ

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด  
 n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของยามาเน่  
 e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ใช้ในงานวิจัย

### ตารางสำเร็จรูป ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane)

| N       | n (95%) |
|---------|---------|
| 500     | 222     |
| 1,000   | 286     |
| 1,500   | 316     |
| 2,000   | 333     |
| 2,500   | 345     |
| 3,000   | 353     |
| 3,500   | 359     |
| 4,000   | 364     |
| 4,500   | 367     |
| 5,000   | 370     |
| 6,000   | 375     |
| 7,000   | 378     |
| 8,000   | 381     |
| 9,000   | 383     |
| 10,000  | 385     |
| 15,000  | 390     |
| 20,000  | 392     |
| 25,000  | 394     |
| 50,000  | 397     |
| 100,000 | 398     |
| →α      | 400     |

ที่มา : ยามาเน่ (Yamane,1960 :1088 – 1089)

### 3.2 เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ทั้งข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ มีขั้นตอนเริ่มจากการศึกษาเอกสาร ตำรา หนังสือ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากนั้นกำหนดจุดมุ่งหมายขอบเขต ของเครื่องมือ โดยสร้างแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ขอบเขตเนื้อหา ครอบคลุมภารกิจและงานการให้บริการโดยประเภทและลักษณะของเครื่องมือในการวิจัย โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการภารกิจงานด้านต่างๆ เป็นแบบสอบถามตัวเลือก 5 ระดับ ประกอบด้วยคำตอบ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยแบ่งเป็นข้อคำถามใน 4 ด้าน ได้แก่ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่น เป็นแบบสอบถามตัวเลือก 5 ระดับ ประกอบด้วยคำตอบ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยแบ่งเป็นข้อคำถามใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด คือ ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความคิดเห็นอื่น ๆ ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตอนที่ 2.1 ภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตอนที่ 2.2 ภารกิจงานด้านการศึกษา

ตอนที่ 2.3 ภารกิจงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 2.4 ภารกิจงานด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 2.5 ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่น

ตอนที่ 3.1 โครงการโรงเรียนปณิธานสร้างสุขผู้สูงอายุ

ตอนที่ 3.2 โครงการอบรมให้ความรู้และสร้างจิตสำนึกให้แก่ประชาชน ในการใช้รถใช้ถนนได้อย่างปลอดภัย

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหียง อำเภอพนสนิคม จังหวัดชลบุรี และความคิดเห็นอื่น ๆ ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ แบบสอบถามแบบปลายปิด และปลายเปิดสำหรับประชาชนผู้ที่อยู่ในเขตการปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 400 คน โดยผู้ศึกษาได้สอบถามถึง ข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านต่างๆ โครงการและข้อเสนอแนะ

ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ เอกสารทางราชการ หนังสือ งานวิจัย บทความ ที่เกี่ยวข้อง

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window (Statistical Package for the Social for Windows) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ที่จะใช้อธิบายถึงระดับความพึงพอใจ ต่อภารกิจที่ได้ทำการประเมินและวิเคราะห์ในส่วนของความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวมถึงผลการศึกษาคำพึงพอใจของประชาชนในโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่น การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โดยวัดระดับ 5 ระดับ ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน (Interval cale) ระดับความพึงพอใจ

|   |         |            |
|---|---------|------------|
| 5 | หมายถึง | มากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | มาก        |
| 3 | หมายถึง | ปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | น้อย       |
| 1 | หมายถึง | น้อยที่สุด |

เกณฑ์การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ ใช้การคำนวณค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำมาจัดลำดับแบ่งเป็นช่วงเท่า ๆ กัน ดังนี้

|           |             |         |                   |
|-----------|-------------|---------|-------------------|
| ค่าเฉลี่ย | 4.21 – 5.00 | หมายถึง | พึงพอใจมากที่สุด  |
| ค่าเฉลี่ย | 3.41 – 4.20 | หมายถึง | พึงพอใจมาก        |
| ค่าเฉลี่ย | 2.61 – 3.40 | หมายถึง | พึงพอใจปานกลาง    |
| ค่าเฉลี่ย | 1.81 – 2.60 | หมายถึง | พึงพอใจน้อย       |
| ค่าเฉลี่ย | 1.00 – 1.80 | หมายถึง | พึงพอใจน้อยที่สุด |

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

|           |     |                                           |
|-----------|-----|-------------------------------------------|
| $\bar{X}$ | แทน | ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean)               |
| S.D.      | แทน | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |

สรุปร้อยละของระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านการให้บริการและนำร้อยละของแต่ละภารกิจมาหาค่าร้อยละเฉลี่ยรวมของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และจัดทำรายงานให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นำผลการสำรวจข้อมูลไปประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยสรุปความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวมถึงผลการให้บริการของโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่น พร้อมทั้งสรุปปัญหา และข้อเสนอแนะต่างๆ

เกณฑ์การประเมินตามตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

|                         |               |    |       |
|-------------------------|---------------|----|-------|
| มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป | เกณฑ์ให้คะแนน | 10 | คะแนน |
| ไม่เก็ร้อยละ 95         | เกณฑ์ให้คะแนน | 9  | คะแนน |
| ไม่เก็ร้อยละ 90         | เกณฑ์ให้คะแนน | 8  | คะแนน |
| ไม่เก็ร้อยละ 85         | เกณฑ์ให้คะแนน | 7  | คะแนน |
| ไม่เก็ร้อยละ 80         | เกณฑ์ให้คะแนน | 6  | คะแนน |
| ไม่เก็ร้อยละ 75         | เกณฑ์ให้คะแนน | 5  | คะแนน |
| ไม่เก็ร้อยละ 70         | เกณฑ์ให้คะแนน | 4  | คะแนน |
| ไม่เก็ร้อยละ 65         | เกณฑ์ให้คะแนน | 3  | คะแนน |
| ไม่เก็ร้อยละ 60         | เกณฑ์ให้คะแนน | 2  | คะแนน |
| ไม่เก็ร้อยละ 55         | เกณฑ์ให้คะแนน | 1  | คะแนน |
| น้อยกว่าร้อยละ 50       | เกณฑ์ให้คะแนน | 0  | คะแนน |

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหียง อำเภอนสนิม จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2562” มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการใน กิจกรรม/โครงการ และภารกิจงานในด้านการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ

2. เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการ ข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ไข

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหียง อำเภอนสนิม จังหวัดชลบุรีในการสำรวจใช้การสุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด 400 ตัวอย่าง โดยการตอบแบบสอบถาม ซึ่งผลของการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจะแบ่งเป็นการศึกษาภารกิจการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ และการประเมินโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นในด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการศึกษาข้อมูลเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตอนที่ 2.1 ภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตอนที่ 2.2 ภารกิจงานด้านการศึกษา

ตอนที่ 2.3 ภารกิจงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 2.4 ภารกิจงานด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 2.5 ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่น

ตอนที่ 3.1 โครงการโรงเรียนปณิธานสร้างสุขผู้สูงอายุ

ตอนที่ 3.2 โครงการอบรมให้ความรู้และสร้างจิตสำนึกให้แก่ประชาชน ในการใช้รถใช้ถนนได้อย่างปลอดภัย

#### 4.1 ผลการศึกษา

##### ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------|-------|--------|
| เพศ          |       |        |
| ชาย          | 218   | 54.50  |
| หญิง         | 182   | 45.50  |
| รวม          | 400   | 100    |

ตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 และเป็นเพศหญิง จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

| ข้อมูลทั่วไป  | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------|-------|--------|
| อายุ          |       |        |
| ต่ำกว่า 21 ปี | 16    | 4.00   |
| 21 - 30 ปี    | 45    | 11.25  |
| 31 - 40 ปี    | 112   | 28.00  |
| 41 - 50 ปี    | 104   | 26.00  |
| 51 ปีขึ้นไป   | 123   | 30.75  |
| รวม           | 400   | 100    |

ตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 และ มีอายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

ตารางที่ 3 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

| ข้อมูลทั่วไป                       | จำนวน      | ร้อยละ     |
|------------------------------------|------------|------------|
| <b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>         |            |            |
| ประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน | 302        | 75.50      |
| มัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า      | 54         | 13.50      |
| อนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า       | 33         | 8.25       |
| ปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรี       | 11         | 2.75       |
| ปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป  | 0          | 0.00       |
| <b>รวม</b>                         | <b>400</b> | <b>100</b> |

ตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน มีจำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 75.50 รองลงมาคือ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.25 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 และ มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00

ตารางที่ 4 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพหลัก

| ข้อมูลทั่วไป                             | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------------------|-------|--------|
| อาชีพหลัก                                |       |        |
| ผู้ประกอบการ/นายจ้าง                     | 7     | 1.75   |
| พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน                     | 74    | 18.50  |
| ค้าขาย/อาชีพอิสระ                        | 63    | 15.75  |
| รับจ้างทั่วไป                            | 132   | 33.00  |
| เกษตรกร/ประมง                            | 84    | 21.00  |
| แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณราชการ             | 17    | 4.25   |
| ว่างงาน                                  | 5     | 1.25   |
| นักเรียน/นักศึกษา                        | 10    | 2.50   |
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ราชการส่วนท้องถิ่น | 2     | 0.50   |
| อื่น ๆ                                   | 6     | 1.50   |
| รวม                                      | 400   | 100    |

ตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมาคือ มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.75 มีอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณราชการ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 มีอาชีพผู้ประกอบการ/นายจ้าง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 อื่น ๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ว่างงาน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 และ มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ราชการส่วนท้องถิ่น จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

ตารางที่ 5 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

| ข้อมูลทั่วไป         | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------|-------|--------|
| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน |       |        |
| ต่ำกว่า 5,001 บาท    | 94    | 23.50  |
| 5,001 - 10,000 บาท   | 61    | 15.25  |
| 10,001 - 15,000 บาท  | 96    | 24.00  |
| 15,001 - 20,000 บาท  | 114   | 28.50  |
| 20,001 บาทขึ้นไป     | 35    | 8.75   |
| รวม                  | 400   | 100.00 |

ตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท มีจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,001 บาท จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25 และ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75

## ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

### ตอนที่ 2.1 การปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

| ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน                              | ระดับความพึงพอใจ |               |              |             |             | ร้อยละ | รวม |
|---------------------------------------------------------------|------------------|---------------|--------------|-------------|-------------|--------|-----|
|                                                               | มากที่สุด        | มาก           | ปานกลาง      | น้อย        | น้อยที่สุด  |        |     |
| ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                   |                  |               |              |             |             |        |     |
| 1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน                     | 313<br>(78.25)   | 59<br>(11.80) | 26<br>(3.90) | 2<br>(0.20) | 0<br>(0.00) | 94.15  | 400 |
| 2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน              | 331<br>(82.75)   | 45<br>(9.00)  | 23<br>11.00  | 1<br>(0.10) | 0<br>(0.00) | 95.30  | 400 |
| 3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง        | 320<br>(80.00)   | 58<br>(11.60) | 21<br>(3.15) | 1<br>(0.10) | 0<br>(0.00) | 94.85  | 400 |
| 4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม                   | 322<br>(80.50)   | 54<br>(10.80) | 24<br>(3.60) | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00) | 94.90  | 400 |
| 5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ      | 323<br>(80.75)   | 51<br>(10.20) | 26<br>(3.90) | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00) | 94.85  | 400 |
| ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                        |                  |               |              |             |             |        |     |
| 6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส         | 331<br>(82.75)   | 52<br>(10.40) | 17<br>(2.55) | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00) | 95.70  | 400 |
| 7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ                     | 331<br>(82.75)   | 53<br>(10.60) | 15<br>(2.25) | 0<br>(0.00) | 1<br>(0.05) | 95.65  | 400 |
| 8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม | 323<br>(80.75)   | 56<br>(11.20) | 19<br>(2.85) | 1<br>(0.10) | 1<br>(0.05) | 94.95  | 400 |
| 9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน       | 325<br>(81.25)   | 54<br>(10.80) | 21<br>(3.15) | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00) | 95.20  | 400 |

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายข้อ ภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (ต่อ)

| ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน                         | ระดับความพึงพอใจ |                |               |              |             | ร้อยละ | รวม  |
|----------------------------------------------------------|------------------|----------------|---------------|--------------|-------------|--------|------|
|                                                          | มากที่สุด        | มาก            | ปานกลาง       | น้อย         | น้อยที่สุด  |        |      |
| ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                        |                  |                |               |              |             |        |      |
| 10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย | 320<br>(80.00)   | 55<br>(11.00)  | 23<br>(3.45)  | 1<br>(0.10)  | 1<br>(0.05) | 94.60  | 400  |
| 11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ | 328<br>(82.00)   | 51<br>(10.20)  | 19<br>(2.85)  | 1<br>(0.10)  | 1<br>(0.05) | 95.20  | 400  |
| 12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ | 323<br>(80.75)   | 51<br>(10.20)  | 24<br>(3.60)  | 2<br>(0.20)  | 0<br>(0.00) | 94.75  | 400  |
| ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ                       |                  |                |               |              |             |        |      |
| 13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว        | 334<br>(83.50)   | 49<br>(9.80)   | 16<br>(2.40)  | 1<br>(0.10)  | 0<br>(0.00) | 95.80  | 400  |
| 14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน             | 336<br>(84.00)   | 48<br>(9.60)   | 15<br>(2.25)  | 1<br>(0.10)  | 0<br>(0.00) | 95.95  | 400  |
| 15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ         | 335<br>(83.75)   | 47<br>(9.40)   | 16<br>(2.40)  | 2<br>(0.20)  | 0<br>(0.00) | 95.75  | 400  |
| รวม                                                      | 4895<br>(81.58)  | 783<br>(10.44) | 305<br>(3.05) | 13<br>(0.09) | 4<br>(0.01) | 95.17  | 6000 |

ตารางที่ 7 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

| ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน                                  | ร้อยละ       | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>(S.D.) | แปรผล            | ลำดับ |
|-------------------------------------------------------------------|--------------|----------------------------|------------------------------------|------------------|-------|
| <b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>                           | <b>94.81</b> | <b>4.74</b>                | <b>0.57</b>                        | <b>มากที่สุด</b> |       |
| 1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน                         | 94.15        | 4.71                       | 0.61                               | มากที่สุด        | 5     |
| 2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับ<br>กิจกรรม/สภาพงาน              | 95.30        | 4.77                       | 0.56                               | มากที่สุด        | 1     |
| 3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล<br>ข่าวสารอย่างทั่วถึง        | 94.85        | 4.74                       | 0.56                               | มากที่สุด        | 3     |
| 4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส<br>ยุติธรรม                   | 94.90        | 4.75                       | 0.56                               | มากที่สุด        | 2     |
| 5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า<br>มีประสิทธิภาพ       | 94.85        | 4.74                       | 0.57                               | มากที่สุด        | 3     |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                | <b>95.38</b> | <b>4.77</b>                | <b>0.54</b>                        | <b>มากที่สุด</b> |       |
| 6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม<br>แจ่มใส          | 95.70        | 4.79                       | 0.50                               | มากที่สุด        | 1     |
| 7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ                         | 95.65        | 4.78                       | 0.52                               | มากที่สุด        | 2     |
| 8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่<br>เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม | 94.95        | 4.75                       | 0.57                               | มากที่สุด        | 4     |
| 9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นใน<br>การปฏิบัติงาน       | 95.20        | 4.76                       | 0.54                               | มากที่สุด        | 3     |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                     | <b>94.85</b> | <b>4.74</b>                | <b>0.58</b>                        | <b>มากที่สุด</b> |       |
| 10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน<br>สะดวกและเข้าถึงง่าย       | 94.60        | 4.73                       | 0.60                               | มากที่สุด        | 3     |
| 11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและ<br>เหมาะสมแก่ผู้รับบริการ      | 95.20        | 4.76                       | 0.57                               | มากที่สุด        | 1     |
| 12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย<br>สำหรับให้บริการ      | 94.75        | 4.74                       | 0.59                               | มากที่สุด        | 2     |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                                    | <b>95.83</b> | <b>4.79</b>                | <b>0.51</b>                        | <b>มากที่สุด</b> |       |
| 13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและ<br>รวดเร็ว             | 95.80        | 4.79                       | 0.51                               | มากที่สุด        | 2     |
| 14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อ<br>ประชาชน                  | 95.95        | 4.80                       | 0.50                               | มากที่สุด        | 1     |
| 15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับ<br>การบริการ              | 95.75        | 4.79                       | 0.53                               | มากที่สุด        | 3     |
| <b>รวม</b>                                                        | <b>95.17</b> | <b>4.76</b>                | <b>0.55</b>                        | <b>มากที่สุด</b> |       |

จากตารางที่ 6 และตารางที่ 7 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.17 ( $\bar{X}=4.76$ ,  $S.D.=0.55$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.83 ( $\bar{X}=4.79$ ,  $S.D.=0.51$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.95 ( $\bar{X}=4.80$ ,  $S.D.=0.50$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.75 ( $\bar{X}=4.79$ ,  $S.D.=0.53$ )

อันดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.38 ( $\bar{X}=4.77$ ,  $S.D.=0.54$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.70 ( $\bar{X}=4.79$ ,  $S.D.=0.50$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.95 ( $\bar{X}=4.75$ ,  $S.D.=0.57$ )

อันดับที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.85 ( $\bar{X}=4.74$ ,  $S.D.=0.58$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20 ( $\bar{X}=4.76$ ,  $S.D.=0.57$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.60 ( $\bar{X}=4.73$ ,  $S.D.=0.60$ )

อันดับที่ 4 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.81 ( $\bar{X}=4.74$ ,  $S.D.=0.57$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.30 ( $\bar{X}=4.77$ ,  $S.D.=0.56$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.15 ( $\bar{X}=4.71$ ,  $S.D.=0.61$ )

## ตอนที่ 2.2 การปฏิบัติงานด้านการศึกษา

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา

| ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน                              | ระดับความพึงพอใจ |               |              |             |             | ร้อยละ | รวม |
|---------------------------------------------------------------|------------------|---------------|--------------|-------------|-------------|--------|-----|
|                                                               | มากที่สุด        | มาก           | ปานกลาง      | น้อย        | น้อยที่สุด  |        |     |
| ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                   |                  |               |              |             |             |        |     |
| 1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน                     | 333<br>(83.25)   | 44<br>(8.80)  | 23<br>11.00  | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00) | 95.50  | 400 |
| 2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน              | 324<br>(81.00)   | 54<br>(10.80) | 21<br>(3.15) | 1<br>(0.10) | 0<br>(0.00) | 95.05  | 400 |
| 3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง        | 319<br>(79.75)   | 56<br>(11.20) | 25<br>(3.75) | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00) | 94.70  | 400 |
| 4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม                   | 310<br>(77.50)   | 65<br>(13.00) | 24<br>(3.60) | 1<br>(0.10) | 0<br>(0.00) | 94.20  | 400 |
| 5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ      | 334<br>(83.50)   | 40<br>(8.00)  | 26<br>(3.90) | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00) | 95.40  | 400 |
| ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                        |                  |               |              |             |             |        |     |
| 6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส         | 324<br>(81.00)   | 53<br>(10.60) | 21<br>11.00  | 1<br>(0.10) | 1<br>(0.05) | 94.90  | 400 |
| 7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ                     | 324<br>(81.00)   | 56<br>(11.20) | 18<br>(2.70) | 2<br>(0.20) | 0<br>(0.00) | 95.10  | 400 |
| 8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม | 331<br>(82.75)   | 54<br>(10.80) | 15<br>(2.25) | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00) | 95.80  | 400 |
| 9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน       | 328<br>(82.00)   | 53<br>(10.60) | 18<br>(2.70) | 1<br>(0.10) | 0<br>(0.00) | 95.40  | 400 |

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายข้อ ภารกิจงานด้านการศึกษา (ต่อ)

| ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน                         | ระดับความพึงพอใจ |                |               |             |             | ร้อยละ | รวม  |
|----------------------------------------------------------|------------------|----------------|---------------|-------------|-------------|--------|------|
|                                                          | มากที่สุด        | มาก            | ปานกลาง       | น้อย        | น้อยที่สุด  |        |      |
| ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                        |                  |                |               |             |             |        |      |
| 10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย | 338<br>(84.50)   | 41<br>(8.20)   | 21<br>11.00   | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00) | 95.85  | 400  |
| 11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ | 322<br>(80.50)   | 54<br>(10.80)  | 23<br>(3.45)  | 1<br>(0.10) | 0<br>(0.00) | 94.85  | 400  |
| 12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ | 333<br>(83.25)   | 45<br>(9.00)   | 22<br>(3.30)  | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00) | 95.55  | 400  |
| ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ                       |                  |                |               |             |             |        |      |
| 13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว        | 328<br>(82.00)   | 47<br>(9.40)   | 25<br>(3.75)  | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00) | 95.15  | 400  |
| 14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน             | 327<br>(81.75)   | 47<br>(9.40)   | 26<br>(3.90)  | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00) | 95.05  | 400  |
| 15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ         | 318<br>(79.50)   | 54<br>(10.80)  | 28<br>(4.20)  | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00) | 94.50  | 400  |
| รวม                                                      | 4893<br>(81.55)  | 763<br>(10.17) | 336<br>(3.36) | 7<br>(0.05) | 1<br>(0.00) | 95.13  | 6000 |

ตารางที่ 9 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อภารกิจงานด้านการศึกษา

| ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน                                  | ร้อยละ       | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>(S.D.) | แปรผล            | ลำดับ |
|-------------------------------------------------------------------|--------------|----------------------------|------------------------------------|------------------|-------|
| <b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>                           | <b>94.97</b> | <b>4.75</b>                | <b>0.56</b>                        | <b>มากที่สุด</b> |       |
| 1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน                         | 95.50        | 4.78                       | 0.54                               | มากที่สุด        | 1     |
| 2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับ<br>กิจกรรม/สภาพงาน              | 95.05        | 4.75                       | 0.55                               | มากที่สุด        | 3     |
| 3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล<br>ข่าวสารอย่างทั่วถึง        | 94.70        | 4.74                       | 0.57                               | มากที่สุด        | 4     |
| 4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส<br>ยุติธรรม                   | 94.20        | 4.71                       | 0.58                               | มากที่สุด        | 5     |
| 5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า<br>มีประสิทธิภาพ       | 95.40        | 4.77                       | 0.55                               | มากที่สุด        | 2     |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                | <b>95.30</b> | <b>4.77</b>                | <b>0.54</b>                        | <b>มากที่สุด</b> |       |
| 6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม<br>แจ่มใส          | 94.90        | 4.75                       | 0.58                               | มากที่สุด        | 4     |
| 7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ                         | 95.10        | 4.76                       | 0.55                               | มากที่สุด        | 3     |
| 8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่<br>เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม | 95.80        | 4.79                       | 0.49                               | มากที่สุด        | 1     |
| 9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นใน<br>การปฏิบัติงาน       | 95.40        | 4.77                       | 0.53                               | มากที่สุด        | 2     |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                     | <b>95.42</b> | <b>4.77</b>                | <b>0.54</b>                        | <b>มากที่สุด</b> |       |
| 10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน<br>สะดวกและเข้าถึงง่าย       | 95.85        | 4.79                       | 0.52                               | มากที่สุด        | 1     |
| 11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและ<br>เหมาะสมแก่ผู้รับบริการ      | 94.85        | 4.74                       | 0.57                               | มากที่สุด        | 3     |
| 12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย<br>สำหรับให้บริการ      | 95.55        | 4.78                       | 0.53                               | มากที่สุด        | 2     |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                                    | <b>94.90</b> | <b>4.75</b>                | <b>0.57</b>                        | <b>มากที่สุด</b> |       |
| 13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและ<br>รวดเร็ว             | 95.15        | 4.76                       | 0.56                               | มากที่สุด        | 1     |
| 14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อ<br>ประชาชน                  | 95.05        | 4.75                       | 0.56                               | มากที่สุด        | 2     |
| 15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับ<br>การบริการ              | 94.50        | 4.73                       | 0.58                               | มากที่สุด        | 3     |
| <b>รวม</b>                                                        | <b>95.13</b> | <b>4.76</b>                | <b>0.55</b>                        | <b>มากที่สุด</b> |       |

จากตารางที่ 8 และตารางที่ 9 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานด้านการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.13 ( $\bar{X}=4.76$ ,  $S.D.=0.55$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.42 ( $\bar{X}=4.77$ ,  $S.D.=0.54$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.85 ( $\bar{X}=4.79$ ,  $S.D.=0.52$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.85 ( $\bar{X}=4.74$ ,  $S.D.=0.57$ )

อันดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.30 ( $\bar{X}=4.77$ ,  $S.D.=0.54$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 ( $\bar{X}=4.79$ ,  $S.D.=0.49$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.90 ( $\bar{X}=4.75$ ,  $S.D.=0.58$ )

อันดับที่ 3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.97 ( $\bar{X}=4.75$ ,  $S.D.=0.56$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.50 ( $\bar{X}=4.78$ ,  $S.D.=0.54$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.20 ( $\bar{X}=4.71$ ,  $S.D.=0.58$ )

อันดับที่ 4 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.90 ( $\bar{X}=4.75$ ,  $S.D.=0.57$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.15 ( $\bar{X}=4.76$ ,  $S.D.=0.56$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.50 ( $\bar{X}=4.73$ ,  $S.D.=0.58$ )

### ตอนที่ 2.3 การปฏิบัติงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการปฏิบัติงานด้านเทคนิค หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

| ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน                              | ระดับความพึงพอใจ |               |              |             |             | ร้อยละ | รวม |
|---------------------------------------------------------------|------------------|---------------|--------------|-------------|-------------|--------|-----|
|                                                               | มากที่สุด        | มาก           | ปานกลาง      | น้อย        | น้อยที่สุด  |        |     |
| ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                   |                  |               |              |             |             |        |     |
| 1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน                     | 321<br>(80.25)   | 59<br>(11.80) | 19<br>(2.85) | 1<br>(0.10) | 0<br>(0.00) | 95.00  | 400 |
| 2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน              | 341<br>(85.25)   | 41<br>(8.20)  | 16<br>(2.40) | 1<br>(0.10) | 1<br>(0.05) | 96.00  | 400 |
| 3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง        | 319<br>(79.75)   | 60<br>(12.00) | 20<br>(3.00) | 1<br>(0.10) | 0<br>(0.00) | 94.85  | 400 |
| 4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม                   | 328<br>(82.00)   | 49<br>(9.80)  | 21<br>(3.15) | 2<br>(0.20) | 0<br>(0.00) | 95.15  | 400 |
| 5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ      | 322<br>(80.50)   | 51<br>(10.20) | 25<br>(3.75) | 2<br>(0.20) | 0<br>(0.00) | 94.65  | 400 |
| ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                        |                  |               |              |             |             |        |     |
| 6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส         | 333<br>(83.25)   | 50<br>(10.00) | 15<br>(2.25) | 2<br>(0.20) | 0<br>(0.00) | 95.70  | 400 |
| 7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ                     | 330<br>(82.50)   | 50<br>(10.00) | 19<br>(2.85) | 1<br>(0.10) | 0<br>(0.00) | 95.45  | 400 |
| 8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม | 318<br>(79.50)   | 54<br>(10.80) | 26<br>(3.90) | 2<br>(0.20) | 0<br>(0.00) | 94.40  | 400 |
| 9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน       | 324<br>(81.00)   | 56<br>(11.20) | 19<br>(2.85) | 1<br>(0.10) | 0<br>(0.00) | 95.15  | 400 |

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายข้อ ภารกิจงานด้านเทคนิค หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย(ต่อ)

| ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน                         | ระดับความพึงพอใจ |                |               |              |             | ร้อยละ | รวม  |
|----------------------------------------------------------|------------------|----------------|---------------|--------------|-------------|--------|------|
|                                                          | มากที่สุด        | มาก            | ปานกลาง       | น้อย         | น้อยที่สุด  |        |      |
| ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                        |                  |                |               |              |             |        |      |
| 10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย | 313<br>(78.25)   | 59<br>(11.80)  | 26<br>(3.90)  | 2<br>(0.20)  | 0<br>(0.00) | 94.15  | 400  |
| 11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ | 314<br>(78.50)   | 58<br>(11.60)  | 27<br>(4.05)  | 1<br>(0.10)  | 0<br>(0.00) | 94.25  | 400  |
| 12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ | 321<br>(80.25)   | 54<br>(10.80)  | 24<br>(3.60)  | 1<br>(0.10)  | 0<br>(0.00) | 94.75  | 400  |
| ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ                       |                  |                |               |              |             |        |      |
| 13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว        | 331<br>(82.75)   | 49<br>(9.80)   | 19<br>(2.85)  | 1<br>(0.10)  | 0<br>(0.00) | 95.50  | 400  |
| 14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน             | 327<br>(81.75)   | 48<br>(9.60)   | 24<br>(3.60)  | 1<br>(0.10)  | 0<br>(0.00) | 95.05  | 400  |
| 15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ         | 335<br>(83.75)   | 44<br>(8.80)   | 20<br>(3.00)  | 1<br>(0.10)  | 0<br>(0.00) | 95.65  | 400  |
| รวม                                                      | 4877<br>(81.28)  | 782<br>(10.43) | 320<br>(3.20) | 20<br>(0.13) | 1<br>(0.00) | 95.05  | 6000 |

ตารางที่ 11 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อภารกิจงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

| ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน                                  | ร้อยละ       | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>(S.D.) | แปรผล            | ลำดับ |
|-------------------------------------------------------------------|--------------|----------------------------|------------------------------------|------------------|-------|
| <b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>                           | <b>95.13</b> | <b>4.76</b>                | <b>0.56</b>                        | <b>มากที่สุด</b> |       |
| 1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน                         | 95.00        | 4.75                       | 0.55                               | มากที่สุด        | 3     |
| 2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับ<br>กิจกรรม/สภาพงาน              | 96.00        | 4.80                       | 0.53                               | มากที่สุด        | 1     |
| 3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล<br>ข่าวสารอย่างทั่วถึง        | 94.85        | 4.74                       | 0.55                               | มากที่สุด        | 4     |
| 4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม                       | 95.15        | 4.76                       | 0.56                               | มากที่สุด        | 2     |
| 5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า<br>มีประสิทธิภาพ       | 94.65        | 4.73                       | 0.59                               | มากที่สุด        | 5     |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                | <b>95.18</b> | <b>4.76</b>                | <b>0.55</b>                        | <b>มากที่สุด</b> |       |
| 6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม<br>แจ่มใส          | 95.70        | 4.79                       | 0.52                               | มากที่สุด        | 1     |
| 7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ                         | 95.45        | 4.77                       | 0.53                               | มากที่สุด        | 2     |
| 8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่<br>เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม | 94.40        | 4.72                       | 0.60                               | มากที่สุด        | 4     |
| 9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นใน<br>การปฏิบัติงาน       | 95.15        | 4.76                       | 0.54                               | มากที่สุด        | 3     |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                     | <b>94.38</b> | <b>4.72</b>                | <b>0.59</b>                        | <b>มากที่สุด</b> |       |
| 10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน<br>สะดวกและเข้าถึงง่าย       | 94.15        | 4.71                       | 0.61                               | มากที่สุด        | 3     |
| 11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและ<br>เหมาะสมแก่ผู้รับบริการ      | 94.25        | 4.71                       | 0.60                               | มากที่สุด        | 2     |
| 12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย<br>สำหรับให้บริการ      | 94.75        | 4.74                       | 0.57                               | มากที่สุด        | 1     |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                                    | <b>95.40</b> | <b>4.77</b>                | <b>0.55</b>                        | <b>มากที่สุด</b> |       |
| 13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและ<br>รวดเร็ว             | 95.50        | 4.78                       | 0.53                               | มากที่สุด        | 2     |
| 14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อ<br>ประชาชน                  | 95.05        | 4.75                       | 0.57                               | มากที่สุด        | 3     |
| 15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับ<br>การบริการ              | 95.65        | 4.78                       | 0.53                               | มากที่สุด        | 1     |
| <b>รวม</b>                                                        | <b>95.05</b> | <b>4.75</b>                | <b>0.56</b>                        | <b>มากที่สุด</b> |       |

จากตารางที่ 10 และตารางที่ 11 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.05 ( $\bar{X}=4.75$ ,  $S.D.=0.56$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40 ( $\bar{X}=4.77$ ,  $S.D.=0.55$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.65 ( $\bar{X}=4.78$ ,  $S.D.=0.53$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.05 ( $\bar{X}=4.75$ ,  $S.D.=0.57$ )

อันดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.18 ( $\bar{X}=4.76$ ,  $S.D.=0.55$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.70 ( $\bar{X}=4.79$ ,  $S.D.=0.52$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.40 ( $\bar{X}=4.72$ ,  $S.D.=0.60$ )

อันดับที่ 3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.13 ( $\bar{X}=4.76$ ,  $S.D.=0.56$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 ( $\bar{X}=4.80$ ,  $S.D.=0.53$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.65 ( $\bar{X}=4.73$ ,  $S.D.=0.59$ )

อันดับที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.38 ( $\bar{X}=4.72$ ,  $S.D.=0.59$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.75 ( $\bar{X}=4.74$ ,  $S.D.=0.57$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.15 ( $\bar{X}=4.71$ ,  $S.D.=0.61$ )

## ตอนที่ 2.4 การปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษี

| ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน                              | ระดับความพึงพอใจ |               |              |             |             | ร้อยละ | รวม |
|---------------------------------------------------------------|------------------|---------------|--------------|-------------|-------------|--------|-----|
|                                                               | มากที่สุด        | มาก           | ปานกลาง      | น้อย        | น้อยที่สุด  |        |     |
| ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                   |                  |               |              |             |             |        |     |
| 1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน                     | 344<br>(86.00)   | 35<br>(7.00)  | 21<br>(3.15) | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00) | 96.15  | 400 |
| 2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน              | 327<br>(81.75)   | 48<br>(9.60)  | 25<br>(3.75) | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00) | 95.10  | 400 |
| 3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง        | 336<br>(84.00)   | 52<br>(10.40) | 12<br>(1.80) | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00) | 96.20  | 400 |
| 4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม                   | 331<br>(82.75)   | 49<br>(9.80)  | 19<br>(2.85) | 1<br>(0.10) | 0<br>(0.00) | 95.50  | 400 |
| 5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ      | 328<br>(82.00)   | 50<br>(10.00) | 20<br>(3.00) | 2<br>(0.20) | 0<br>(0.00) | 95.20  | 400 |
| ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                        |                  |               |              |             |             |        |     |
| 6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส         | 331<br>(82.75)   | 47<br>(9.40)  | 21<br>(3.15) | 1<br>(0.10) | 0<br>(0.00) | 95.40  | 400 |
| 7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ                     | 329<br>(82.25)   | 44<br>(8.80)  | 25<br>(3.75) | 2<br>(0.20) | 0<br>(0.00) | 95.00  | 400 |
| 8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม | 327<br>(81.75)   | 46<br>(9.20)  | 26<br>(3.90) | 1<br>(0.10) | 0<br>(0.00) | 94.95  | 400 |
| 9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน       | 330<br>(82.50)   | 47<br>(9.40)  | 21<br>(3.15) | 2<br>(0.20) | 0<br>(0.00) | 95.25  | 400 |

ตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายข้อ ภารกิจงานด้านรายได้หรือภาษี(ต่อ)

| ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน                         | ระดับความพึงพอใจ |               |               |              |             | ร้อยละ | รวม  |
|----------------------------------------------------------|------------------|---------------|---------------|--------------|-------------|--------|------|
|                                                          | มากที่สุด        | มาก           | ปานกลาง       | น้อย         | น้อยที่สุด  |        |      |
| ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                        |                  |               |               |              |             |        |      |
| 10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย | 315<br>(78.75)   | 59<br>(11.80) | 24<br>(3.60)  | 2<br>(0.20)  | 0<br>(0.00) | 94.35  | 400  |
| 11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ | 327<br>(81.75)   | 50<br>(10.00) | 23<br>(3.45)  | 0<br>(0.00)  | 0<br>(0.00) | 95.20  | 400  |
| 12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ | 322<br>(80.50)   | 52<br>(10.40) | 25<br>(3.75)  | 1<br>(0.10)  | 0<br>(0.00) | 94.75  | 400  |
| ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ                       |                  |               |               |              |             |        |      |
| 13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว        | 319<br>(79.75)   | 51<br>(10.20) | 28<br>(4.20)  | 2<br>(0.20)  | 0<br>(0.00) | 94.35  | 400  |
| 14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน             | 324<br>(81.00)   | 56<br>(11.20) | 19<br>(2.85)  | 1<br>(0.10)  | 0<br>(0.00) | 95.15  | 400  |
| 15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ         | 326<br>(81.50)   | 54<br>(10.80) | 20<br>(3.00)  | 0<br>(0.00)  | 0<br>(0.00) | 95.30  | 400  |
| รวม                                                      | 4916<br>(81.93)  | 740<br>(9.87) | 329<br>(3.29) | 15<br>(0.10) | 0<br>(0.00) | 95.19  | 6000 |

ตารางที่ 13 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อภารกิจงานด้านรายได้หรือภาษี

| ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน                                  | ร้อยละ       | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>(S.D.) | แปรผล            | ลำดับ |
|-------------------------------------------------------------------|--------------|----------------------------|------------------------------------|------------------|-------|
| <b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>                           | <b>95.63</b> | <b>4.78</b>                | <b>0.53</b>                        | <b>มากที่สุด</b> |       |
| 1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน                         | 96.15        | 4.81                       | 0.51                               | มากที่สุด        | 2     |
| 2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับ<br>กิจกรรม/สภาพงาน              | 95.10        | 4.76                       | 0.56                               | มากที่สุด        | 5     |
| 3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล<br>ข่าวสารอย่างทั่วถึง        | 96.20        | 4.81                       | 0.46                               | มากที่สุด        | 1     |
| 4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม                       | 95.50        | 4.78                       | 0.53                               | มากที่สุด        | 3     |
| 5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า<br>มีประสิทธิภาพ       | 95.20        | 4.76                       | 0.56                               | มากที่สุด        | 4     |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                | <b>95.15</b> | <b>4.76</b>                | <b>0.57</b>                        | <b>มากที่สุด</b> |       |
| 6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม<br>แจ่มใส          | 95.40        | 4.77                       | 0.55                               | มากที่สุด        | 1     |
| 7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ                         | 95.00        | 4.75                       | 0.59                               | มากที่สุด        | 3     |
| 8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่<br>เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม | 94.95        | 4.75                       | 0.58                               | มากที่สุด        | 4     |
| 9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นใน<br>การปฏิบัติงาน       | 95.25        | 4.76                       | 0.56                               | มากที่สุด        | 2     |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                     | <b>94.77</b> | <b>4.74</b>                | <b>0.57</b>                        | <b>มากที่สุด</b> |       |
| 10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน<br>สะดวกและเข้าถึงง่าย       | 94.35        | 4.72                       | 0.59                               | มากที่สุด        | 3     |
| 11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและ<br>เหมาะสมแก่ผู้รับบริการ      | 95.20        | 4.76                       | 0.55                               | มากที่สุด        | 1     |
| 12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย<br>สำหรับให้บริการ      | 94.75        | 4.74                       | 0.58                               | มากที่สุด        | 2     |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                                    | <b>94.93</b> | <b>4.75</b>                | <b>0.56</b>                        | <b>มากที่สุด</b> |       |
| 13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและ<br>รวดเร็ว             | 94.35        | 4.72                       | 0.61                               | มากที่สุด        | 3     |
| 14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อ<br>ประชาชน                  | 95.15        | 4.76                       | 0.54                               | มากที่สุด        | 2     |
| 15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับ<br>การบริการ              | 95.30        | 4.77                       | 0.53                               | มากที่สุด        | 1     |
| <b>รวม</b>                                                        | <b>95.19</b> | <b>4.76</b>                | <b>0.55</b>                        | <b>มากที่สุด</b> |       |

จากตารางที่ 12 และตารางที่ 13 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.19 ( $\bar{X}=4.76$ ,  $S.D.=0.55$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.63 ( $\bar{X}=4.78$ ,  $S.D.=0.53$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 ( $\bar{X}=4.81$ ,  $S.D.=0.46$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.10 ( $\bar{X}=4.76$ ,  $S.D.=0.56$ )

อันดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.15 ( $\bar{X}=4.76$ ,  $S.D.=0.57$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40 ( $\bar{X}=4.77$ ,  $S.D.=0.55$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.95 ( $\bar{X}=4.75$ ,  $S.D.=0.58$ )

อันดับที่ 3 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.93 ( $\bar{X}=4.75$ ,  $S.D.=0.56$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.30 ( $\bar{X}=4.77$ ,  $S.D.=0.53$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.35 ( $\bar{X}=4.72$ ,  $S.D.=0.61$ )

อันดับที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.77 ( $\bar{X}=4.74$ ,  $S.D.=0.57$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20 ( $\bar{X}=4.76$ ,  $S.D.=0.55$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.35 ( $\bar{X}=4.72$ ,  $S.D.=0.59$ )

## ตอนที่ 2.5 การปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 14 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

| ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน                              | ระดับความพึงพอใจ |               |              |             |             | ร้อยละ | รวม |
|---------------------------------------------------------------|------------------|---------------|--------------|-------------|-------------|--------|-----|
|                                                               | มากที่สุด        | มาก           | ปานกลาง      | น้อย        | น้อยที่สุด  |        |     |
| ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                   |                  |               |              |             |             |        |     |
| 1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน                     | 318<br>(79.50)   | 58<br>(11.60) | 23<br>(3.45) | 1<br>(0.10) | 0<br>(0.00) | 94.65  | 400 |
| 2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน              | 338<br>(84.50)   | 45<br>(14.00) | 17<br>(2.55) | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00) | 96.05  | 400 |
| 3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง        | 329<br>(82.25)   | 45<br>(15.00) | 25<br>11.00  | 1<br>(0.10) | 0<br>(0.00) | 95.10  | 400 |
| 4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม                   | 315<br>(78.75)   | 65<br>(16.00) | 19<br>(2.85) | 1<br>(0.10) | 0<br>(0.00) | 94.70  | 400 |
| 5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ      | 312<br>(78.00)   | 61<br>(15.80) | 24<br>(3.60) | 3<br>(0.30) | 0<br>(0.00) | 94.10  | 400 |
| ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                        |                  |               |              |             |             |        |     |
| 6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส         | 326<br>(81.50)   | 44<br>(14.80) | 28<br>(4.20) | 2<br>(0.20) | 0<br>(0.00) | 94.70  | 400 |
| 7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ                     | 330<br>(82.50)   | 49<br>(9.80)  | 20<br>(3.00) | 1<br>(0.10) | 0<br>(0.00) | 95.40  | 400 |
| 8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม | 320<br>(80.00)   | 53<br>(10.60) | 26<br>(3.90) | 1<br>(0.10) | 0<br>(0.00) | 94.60  | 400 |
| 9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน       | 318<br>(79.50)   | 56<br>(11.20) | 25<br>(3.75) | 1<br>(0.10) | 0<br>(0.00) | 94.55  | 400 |

ตารางที่ 14 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายข้อ ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม(ต่อ)

| ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน                         | ระดับความพึงพอใจ |                |               |              |             | ร้อยละ | รวม  |
|----------------------------------------------------------|------------------|----------------|---------------|--------------|-------------|--------|------|
|                                                          | มากที่สุด        | มาก            | ปานกลาง       | น้อย         | น้อยที่สุด  |        |      |
| ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                        |                  |                |               |              |             |        |      |
| 10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย | 320<br>(80.00)   | 57<br>(11.40)  | 21<br>(3.15)  | 2<br>(0.20)  | 0<br>(0.00) | 94.75  | 400  |
| 11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ | 323<br>(80.75)   | 51<br>(10.20)  | 25<br>(3.75)  | 1<br>(0.10)  | 0<br>(0.00) | 94.80  | 400  |
| 12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ | 328<br>(82.00)   | 52<br>(10.40)  | 19<br>(2.85)  | 1<br>(0.10)  | 0<br>(0.00) | 95.35  | 400  |
| ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ                       |                  |                |               |              |             |        |      |
| 13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว        | 327<br>(81.75)   | 54<br>(10.80)  | 18<br>(2.70)  | 1<br>(0.10)  | 0<br>(0.00) | 95.35  | 400  |
| 14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน             | 342<br>(85.50)   | 44<br>(8.80)   | 14<br>(2.10)  | 0<br>(0.00)  | 0<br>(0.00) | 96.40  | 400  |
| 15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ         | 325<br>(81.25)   | 56<br>(11.20)  | 19<br>(2.85)  | 0<br>(0.00)  | 0<br>(0.00) | 95.30  | 400  |
| รวม                                                      | 4871<br>(81.18)  | 790<br>(10.53) | 323<br>(3.23) | 16<br>(0.11) | 0<br>(0.00) | 95.05  | 6000 |

ตารางที่ 15 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

| ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน                                  | ร้อยละ       | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>(S.D.) | แปรผล            | ลำดับ |
|-------------------------------------------------------------------|--------------|----------------------------|------------------------------------|------------------|-------|
| <b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>                           | <b>94.92</b> | <b>4.75</b>                | <b>0.56</b>                        | <b>มากที่สุด</b> |       |
| 1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน                         | 94.65        | 4.73                       | 0.57                               | มากที่สุด        | 4     |
| 2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับ<br>กิจกรรม/สภาพงาน              | 96.05        | 4.80                       | 0.49                               | มากที่สุด        | 1     |
| 3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล<br>ข่าวสารอย่างทั่วถึง        | 95.10        | 4.76                       | 0.57                               | มากที่สุด        | 2     |
| 4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส<br>ยุติธรรม                   | 94.70        | 4.74                       | 0.55                               | มากที่สุด        | 3     |
| 5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า<br>มีประสิทธิภาพ       | 94.10        | 4.71                       | 0.61                               | มากที่สุด        | 5     |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                | <b>94.81</b> | <b>4.74</b>                | <b>0.58</b>                        | <b>มากที่สุด</b> |       |
| 6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม<br>แจ่มใส          | 94.70        | 4.74                       | 0.60                               | มากที่สุด        | 2     |
| 7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ                         | 95.40        | 4.77                       | 0.54                               | มากที่สุด        | 1     |
| 8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่<br>เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม | 94.60        | 4.73                       | 0.58                               | มากที่สุด        | 3     |
| 9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นใน<br>การปฏิบัติงาน       | 94.55        | 4.73                       | 0.58                               | มากที่สุด        | 4     |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                     | <b>94.97</b> | <b>4.75</b>                | <b>0.56</b>                        | <b>มากที่สุด</b> |       |
| 10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน<br>สะดวกและเข้าถึงง่าย       | 94.75        | 4.74                       | 0.57                               | มากที่สุด        | 3     |
| 11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและ<br>เหมาะสมแก่ผู้รับบริการ      | 94.80        | 4.74                       | 0.58                               | มากที่สุด        | 2     |
| 12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย<br>สำหรับให้บริการ      | 95.35        | 4.77                       | 0.54                               | มากที่สุด        | 1     |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                                    | <b>95.68</b> | <b>4.78</b>                | <b>0.51</b>                        | <b>มากที่สุด</b> |       |
| 13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและ<br>รวดเร็ว             | 95.35        | 4.77                       | 0.53                               | มากที่สุด        | 2     |
| 14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อ<br>ประชาชน                  | 96.40        | 4.82                       | 0.47                               | มากที่สุด        | 1     |
| 15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับ<br>การบริการ              | 95.30        | 4.77                       | 0.52                               | มากที่สุด        | 3     |
| <b>รวม</b>                                                        | <b>95.05</b> | <b>4.75</b>                | <b>0.56</b>                        | <b>มากที่สุด</b> |       |

จากตารางที่ 14 และตารางที่ 15 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่าความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.05 ( $\bar{X}=4.75$ ,  $S.D.=0.56$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.68 ( $\bar{X}=4.78$ ,  $S.D.=0.51$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ( $\bar{X}=4.82$ ,  $S.D.=0.47$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.30 ( $\bar{X}=4.77$ ,  $S.D.=0.52$ )

อันดับที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.97 ( $\bar{X}=4.75$ ,  $S.D.=0.56$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.35 ( $\bar{X}=4.77$ ,  $S.D.=0.54$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.75 ( $\bar{X}=4.74$ ,  $S.D.=0.57$ )

อันดับที่ 3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.92 ( $\bar{X}=4.75$ ,  $S.D.=0.56$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.05 ( $\bar{X}=4.80$ ,  $S.D.=0.49$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.10 ( $\bar{X}=4.71$ ,  $S.D.=0.61$ )

อันดับที่ 4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.81 ( $\bar{X}=4.74$ ,  $S.D.=0.58$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40 ( $\bar{X}=4.77$ ,  $S.D.=0.54$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.55 ( $\bar{X}=4.73$ ,  $S.D.=0.58$ )

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์  
จังหวัดและโครงการดีเด่น

ตอนที่ 3.1 โครงการโรงเรียนปณิธานสร้างสุขผู้สูงอายุ

ตารางที่ 16 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อโครงการโรงเรียนปณิธานสร้างสุข  
ผู้สูงอายุ

| ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน                         | ระดับความพึงพอใจ |               |              |             |             | ร้อยละ | รวม |
|----------------------------------------------------------|------------------|---------------|--------------|-------------|-------------|--------|-----|
|                                                          | มากที่สุด        | มาก           | ปานกลาง      | น้อย        | น้อยที่สุด  |        |     |
| ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน                      |                  |               |              |             |             |        |     |
| 1. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึง    | 342<br>(85.50)   | 41<br>(8.20)  | 16<br>(2.40) | 1<br>(0.10) | 0<br>(0.00) | 96.20  | 400 |
| 2. มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ            | 333<br>(83.25)   | 46<br>(9.20)  | 18<br>(2.70) | 3<br>(0.30) | 0<br>(0.00) | 95.45  | 400 |
| 3. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ | 336<br>(84.00)   | 41<br>(8.20)  | 22<br>(3.30) | 1<br>(0.10) | 0<br>(0.00) | 95.60  | 400 |
| ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน                             |                  |               |              |             |             |        |     |
| 4. เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ   | 335<br>(83.75)   | 44<br>(8.80)  | 19<br>(2.85) | 2<br>(0.20) | 0<br>(0.00) | 95.60  | 400 |
| 5. ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย       | 324<br>(81.00)   | 48<br>(9.60)  | 25<br>(3.75) | 3<br>(0.30) | 0<br>(0.00) | 94.65  | 400 |
| 6. การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน         | 331<br>(82.75)   | 47<br>(9.40)  | 21<br>(3.15) | 1<br>(0.10) | 0<br>(0.00) | 95.40  | 400 |
| 7. ประสิทธิภาพของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน  | 325<br>(81.25)   | 51<br>(10.20) | 22<br>(3.30) | 2<br>(0.20) | 0<br>(0.00) | 94.95  | 400 |

ตารางที่ 16 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อโครงการโรงเรียนปณิธานสร้างสุข  
ผู้สูงอายุ (ต่อ)

| ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน                               | ระดับความพึงพอใจ |               |               |              |             | ร้อยละ | รวม  |
|----------------------------------------------------------------|------------------|---------------|---------------|--------------|-------------|--------|------|
|                                                                | มากที่สุด        | มาก           | ปานกลาง       | น้อย         | น้อยที่สุด  |        |      |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                         |                  |               |               |              |             |        |      |
| 8. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ           | 321<br>(80.25)   | 52<br>(10.40) | 26<br>(3.90)  | 1<br>(0.10)  | 0<br>(0.00) | 94.65  | 400  |
| 9. การปฏิบัติโครงการมีระบบและมีขั้นตอนชัดเจน                   | 317<br>(79.25)   | 57<br>(11.40) | 23<br>(3.45)  | 3<br>(0.30)  | 0<br>(0.00) | 94.40  | 400  |
| 10. มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงการ | 330<br>(82.50)   | 51<br>(10.20) | 19<br>(2.85)  | 0<br>(0.00)  | 0<br>(0.00) | 95.55  | 400  |
| รวม                                                            | 3294<br>(82.35)  | 478<br>(9.56) | 211<br>(3.17) | 17<br>(0.17) | 0<br>(0.00) | 95.25  | 4000 |

ตารางที่ 17 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อโครงการโรงเรียนปณิธานสร้างสุขผู้สูงอายุ

| ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน                               | ร้อยละ       | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>(S.D.) | แปรผล            | ลำดับ |
|----------------------------------------------------------------|--------------|----------------------------|------------------------------------|------------------|-------|
| <b>ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน</b>                     | <b>95.75</b> | <b>4.79</b>                | <b>0.53</b>                        | <b>มากที่สุด</b> |       |
| 1. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึง          | 96.20        | 4.81                       | 0.50                               | มากที่สุด        | 1     |
| 2. มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ                  | 95.45        | 4.77                       | 0.56                               | มากที่สุด        | 3     |
| 3. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ       | 95.60        | 4.78                       | 0.54                               | มากที่สุด        | 2     |
| <b>ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน</b>                            | <b>95.15</b> | <b>4.76</b>                | <b>0.57</b>                        | <b>มากที่สุด</b> |       |
| 4. เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ         | 95.60        | 4.78                       | 0.54                               | มากที่สุด        | 1     |
| 5. ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย             | 94.65        | 4.73                       | 0.60                               | มากที่สุด        | 4     |
| 6. การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน               | 95.40        | 4.77                       | 0.55                               | มากที่สุด        | 2     |
| 7. ประสิทธิภาพของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน        | 94.95        | 4.75                       | 0.57                               | มากที่สุด        | 3     |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                  | <b>94.87</b> | <b>4.74</b>                | <b>0.57</b>                        | <b>มากที่สุด</b> |       |
| 8. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ           | 94.65        | 4.73                       | 0.58                               | มากที่สุด        | 2     |
| 9. การปฏิบัติโครงการมีระบบและมีขั้นตอนชัดเจน                   | 94.40        | 4.72                       | 0.60                               | มากที่สุด        | 3     |
| 10. มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงการ | 95.55        | 4.78                       | 0.52                               | มากที่สุด        | 1     |
| <b>รวม</b>                                                     | <b>95.25</b> | <b>4.76</b>                | <b>0.56</b>                        | <b>มากที่สุด</b> |       |

จากตารางที่ 16 และตารางที่ 17 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในโครงการโรงเรียนปณิธานสร้างสุขผู้สูงอายุ พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.25 ( $\bar{X}=4.76$ ,  $S.D.=0.56$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.75 ( $\bar{X}=4.79$ ,  $S.D.=0.53$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 ( $\bar{X}=4.81$ ,  $S.D.=0.50$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.45 ( $\bar{X}=4.77$ ,  $S.D.=0.56$ )

อันดับที่ 2 ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.15 ( $\bar{X}=4.76$ ,  $S.D.=0.57$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 ( $\bar{X}=4.78$ ,  $S.D.=0.54$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.65 ( $\bar{X}=4.73$ ,  $S.D.=0.60$ )

อันดับที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.87 ( $\bar{X}=4.74$ ,  $S.D.=0.57$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.55 ( $\bar{X}=4.78$ ,  $S.D.=0.52$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การดำเนินโครงการมีระบบและขั้นตอนชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.40 ( $\bar{X}=4.72$ ,  $S.D.=0.60$ )

### ตอนที่ 3.2 โครงการอบรมให้ความรู้และสร้างจิตสำนึกให้แก่ประชาชน ในการใช้รถใช้ถนนได้อย่างปลอดภัย

ตารางที่ 18 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อโครงการอบรมให้ความรู้และสร้างจิตสำนึกให้แก่ประชาชน ในการใช้รถใช้ถนนได้อย่างปลอดภัย

| ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน                         | ระดับความพึงพอใจ |               |              |             |             | ร้อยละ | รวม |
|----------------------------------------------------------|------------------|---------------|--------------|-------------|-------------|--------|-----|
|                                                          | มากที่สุด        | มาก           | ปานกลาง      | น้อย        | น้อยที่สุด  |        |     |
| ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน                      |                  |               |              |             |             |        |     |
| 1. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึง    | 328<br>(82.00)   | 51<br>(10.20) | 19<br>(2.85) | 2<br>(0.20) | 0<br>(0.00) | 95.25  | 400 |
| 2. มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ            | 333<br>(83.25)   | 48<br>(9.60)  | 16<br>(2.40) | 2<br>(0.20) | 1<br>(0.05) | 95.50  | 400 |
| 3. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ | 333<br>(83.25)   | 47<br>(9.40)  | 18<br>(2.70) | 2<br>(0.20) | 0<br>(0.00) | 95.55  | 400 |
| ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน                             |                  |               |              |             |             |        |     |
| 4. เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ   | 313<br>(78.25)   | 61<br>(12.20) | 22<br>(3.30) | 3<br>(0.30) | 1<br>(0.05) | 94.10  | 400 |
| 5. ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย       | 324<br>(81.00)   | 52<br>(10.40) | 23<br>(3.45) | 1<br>(0.10) | 0<br>(0.00) | 94.95  | 400 |
| 6. การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน         | 319<br>(79.75)   | 53<br>(10.60) | 24<br>(3.60) | 3<br>(0.30) | 1<br>(0.05) | 94.30  | 400 |
| 7. ประสิทธิภาพของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน  | 322<br>(80.50)   | 56<br>(11.20) | 20<br>(3.00) | 2<br>(0.20) | 0<br>(0.00) | 94.90  | 400 |

ตารางที่ 18 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อโครงการอบรมให้ความรู้และสร้างจิตสำนึกให้แก่ประชาชน ในการใช้รถใช้ถนนได้อย่างปลอดภัย(ต่อ)

| ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน                               | ระดับความพึงพอใจ |                |               |              |             | ร้อยละ | รวม  |
|----------------------------------------------------------------|------------------|----------------|---------------|--------------|-------------|--------|------|
|                                                                | มากที่สุด        | มาก            | ปานกลาง       | น้อย         | น้อยที่สุด  |        |      |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                         |                  |                |               |              |             |        |      |
| 8. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ           | 326<br>(81.50)   | 55<br>(11.00)  | 19<br>(2.85)  | 0<br>(0.00)  | 0<br>(0.00) | 95.35  | 400  |
| 9. การปฏิบัติโครงการมีระบบและมีขั้นตอนชัดเจน                   | 341<br>(85.25)   | 39<br>(7.80)   | 18<br>(2.70)  | 1<br>(0.10)  | 1<br>(0.05) | 95.90  | 400  |
| 10. มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงการ | 330<br>(82.50)   | 56<br>(11.20)  | 12<br>(1.80)  | 2<br>(0.20)  | 0<br>(0.00) | 95.70  | 400  |
| รวม                                                            | 3269<br>(81.73)  | 518<br>(10.36) | 191<br>(2.87) | 18<br>(0.18) | 4<br>(0.02) | 95.15  | 4000 |

ตารางที่ 19 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อโครงการอบรมให้ความรู้และสร้างจิตสำนึกให้แก่ประชาชน ในการใช้รถใช้ถนนได้อย่างปลอดภัย

| ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน                               | ร้อยละ       | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>(S.D.) | แปรผล            | ลำดับ |
|----------------------------------------------------------------|--------------|----------------------------|------------------------------------|------------------|-------|
| <b>ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน</b>                     | <b>95.43</b> | <b>4.77</b>                | <b>0.55</b>                        | <b>มากที่สุด</b> |       |
| 1. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึง          | 95.25        | 4.76                       | 0.55                               | มากที่สุด        | 3     |
| 2. มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ                  | 95.50        | 4.78                       | 0.56                               | มากที่สุด        | 2     |
| 3. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ       | 95.55        | 4.78                       | 0.54                               | มากที่สุด        | 1     |
| <b>ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน</b>                            | <b>94.56</b> | <b>4.73</b>                | <b>0.60</b>                        | <b>มากที่สุด</b> |       |
| 4. เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ         | 94.10        | 4.71                       | 0.63                               | มากที่สุด        | 4     |
| 5. ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย             | 94.95        | 4.75                       | 0.56                               | มากที่สุด        | 1     |
| 6. การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน               | 94.30        | 4.72                       | 0.63                               | มากที่สุด        | 3     |
| 7. ประสิทธิภาพของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน        | 94.90        | 4.75                       | 0.57                               | มากที่สุด        | 2     |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                  | <b>95.65</b> | <b>4.78</b>                | <b>0.53</b>                        | <b>มากที่สุด</b> |       |
| 8. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ           | 95.35        | 4.77                       | 0.52                               | มากที่สุด        | 3     |
| 9. การปฏิบัติโครงการมีระบบและมีขั้นตอนชัดเจน                   | 95.90        | 4.80                       | 0.55                               | มากที่สุด        | 1     |
| 10. มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงการ | 95.70        | 4.79                       | 0.51                               | มากที่สุด        | 2     |
| <b>รวม</b>                                                     | <b>95.15</b> | <b>4.76</b>                | <b>0.56</b>                        | <b>มากที่สุด</b> |       |

จากตารางที่ 18 และตารางที่ 19 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในโครงการอบรมให้ความรู้และสร้างจิตสำนึกให้แก่ประชาชน ในการใช้รถใช้ถนนได้อย่างปลอดภัย พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.15 ( $\bar{X}=4.76$ ,  $S.D.=0.56$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.65 ( $\bar{X}=4.78$ ,  $S.D.=0.53$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การดำเนินโครงการมีระบบและขั้นตอนชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.90 ( $\bar{X}=4.80$ ,  $S.D.=0.55$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.35 ( $\bar{X}=4.77$ ,  $S.D.=0.52$ )

อันดับที่ 2 ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.43 ( $\bar{X}=4.77$ ,  $S.D.=0.55$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.55 ( $\bar{X}=4.78$ ,  $S.D.=0.54$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.25 ( $\bar{X}=4.76$ ,  $S.D.=0.55$ )

อันดับที่ 3 ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.56 ( $\bar{X}=4.73$ ,  $S.D.=0.60$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.95 ( $\bar{X}=4.75$ ,  $S.D.=0.56$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.10 ( $\bar{X}=4.71$ ,  $S.D.=0.63$ )

## บทที่ 5

### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหียง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จากการวิเคราะห์แบบสอบถาม จำนวน 400 ตัวอย่าง ในการประเมินภารกิจทั้งหมด 5 ภารกิจ ดังนี้

1. ภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. ภารกิจงานด้านการศึกษา
3. ภารกิจงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
4. ภารกิจงานด้านรายได้หรือภาษี
5. ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

และการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นทั้งหมด 2 โครงการ ได้แก่

1. โครงการโรงเรียนปณิธานสร้างสุขผู้สูงอายุ
2. โครงการอบรมให้ความรู้และสร้างจิตสำนึกให้แก่ประชาชน ในการใช้รถใช้ถนนได้อย่างปลอดภัย

โดยการประเมินในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ และการประเมินโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นในด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งสำรวจข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2562 ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

### 5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหียง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2562 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.12 ( $\bar{X}=4.76$ ,  $S.D.=0.56$ ) (ตามเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 2.1 ได้ 10 คะแนน) เมื่อพิจารณาตามภารกิจพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ภารกิจงานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.19 ( $\bar{X}=4.76$ ,  $S.D.=0.55$ ) อันดับที่สอง คือ ภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.17 ( $\bar{X}=4.76$ ,  $S.D.=0.55$ ) อันดับที่สาม คือ ภารกิจงานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.13 ( $\bar{X}=4.76$ ,  $S.D.=0.55$ ) อันดับสี่ คือ ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.05 ( $\bar{X}=4.75$ ,  $S.D.=0.56$ ) อันดับสุดท้าย คือ ภารกิจงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.05 ( $\bar{X}=4.75$ ,  $S.D.=0.56$ ) (ดูตารางที่ 20)

ตารางที่ 20 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหียง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

| ภารกิจการให้บริการ                                | ร้อยละ | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน(S.D.) | แปรผล     | ลำดับ |
|---------------------------------------------------|--------|----------------------------|--------------------------------|-----------|-------|
| 1. ภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง  | 95.17  | 4.76                       | 0.55                           | มากที่สุด | 2     |
| 2. ภารกิจงานด้านการศึกษา                          | 95.13  | 4.76                       | 0.55                           | มากที่สุด | 3     |
| 3. ภารกิจงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย | 95.05  | 4.75                       | 0.56                           | มากที่สุด | 5     |
| 4. ภารกิจงานด้านรายได้หรือภาษี                    | 95.19  | 4.76                       | 0.55                           | มากที่สุด | 1     |
| 5. ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม       | 95.05  | 4.75                       | 0.56                           | มากที่สุด | 4     |
| รวม                                               | 95.12  | 4.76                       | 0.56                           | มากที่สุด |       |

และสำหรับผลการศึกษาความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหียง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2562 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20 ( $\bar{X}=4.76$ ,  $S.D.=0.56$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละโครงการพบว่า ความพึงพอใจในโครงการของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ โครงการโรงเรียนปณิธานสร้างสุขผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.25 ( $\bar{X}=4.76$ ,  $S.D.=0.56$ ) และรองลงมาอันดับที่สองคือ โครงการอบรมให้ความรู้และสร้างจิตสำนึกให้แก่ประชาชน ในการใช้รถใช้ถนนได้อย่างปลอดภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.15 ( $\bar{X}=4.76$ ,  $S.D.=0.56$ ) (ดูตารางที่ 21)

ตารางที่ 21 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อโครงการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหียง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

| โครงการให้บริการ                                                                      | ร้อยละ | ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) | แปรผล     | ลำดับ |
|---------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------|----------------------------|-----------|-------|
| 1. โครงการโรงเรียนปณิธานสร้างสุขผู้สูงอายุ                                            | 95.25  | 4.76                    | 0.56                       | มากที่สุด | 1     |
| 2. โครงการอบรมให้ความรู้และสร้างจิตสำนึกให้แก่ประชาชน ในการใช้รถใช้ถนนได้อย่างปลอดภัย | 95.15  | 4.76                    | 0.56                       | มากที่สุด | 2     |
| รวม                                                                                   | 95.20  | 4.76                    | 0.56                       | มากที่สุด |       |

## ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 และเป็นเพศหญิง จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 และส่วนใหญ่ มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 และ มีอายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ในส่วนการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน มีจำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 75.50 รองลงมาคือ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.25 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 และ มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมาคือ มีอาชีพเกษตร/ประมง จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.75 มีอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณราชการ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 มีอาชีพผู้ประกอบการ/นายจ้าง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 อื่น ๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ว่างงาน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 และ มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ราชการส่วนท้องถิ่น จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท มีจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,001 บาท จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25 และ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75

## ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

### ตอนที่ 2.1 การปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

การให้บริการในการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.17 ( $\bar{X}=4.76$ ,  $S.D.=0.55$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.83 ( $\bar{X}=4.79$ ,  $S.D.=0.51$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.95 ( $\bar{X}=4.80$ ,  $S.D.=0.50$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.75 ( $\bar{X}=4.79$ ,  $S.D.=0.53$ )

อันดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.38 ( $\bar{X}=4.77$ ,  $S.D.=0.54$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ

95.70 ( $\bar{X}=4.79$ ,  $S.D.=0.50$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.95 ( $\bar{X}=4.75$ ,  $S.D.=0.57$ )

อันดับที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.85 ( $\bar{X}=4.74$ ,  $S.D.=0.58$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20 ( $\bar{X}=4.76$ ,  $S.D.=0.57$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.60 ( $\bar{X}=4.73$ ,  $S.D.=0.60$ )

อันดับที่ 4 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.81 ( $\bar{X}=4.74$ ,  $S.D.=0.57$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.30 ( $\bar{X}=4.77$ ,  $S.D.=0.56$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.15 ( $\bar{X}=4.71$ ,  $S.D.=0.61$ )

## ตอนที่ 2.2 การปฏิบัติงานด้านการศึกษา

การให้บริการในภารกิจงานด้านการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.13 ( $\bar{X}=4.76$ ,  $S.D.=0.55$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.42 ( $\bar{X}=4.77$ ,  $S.D.=0.54$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.85 ( $\bar{X}=4.79$ ,  $S.D.=0.52$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.85 ( $\bar{X}=4.74$ ,  $S.D.=0.57$ )

อันดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.30 ( $\bar{X}=4.77$ ,  $S.D.=0.54$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 ( $\bar{X}=4.79$ ,  $S.D.=0.49$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.90 ( $\bar{X}=4.75$ ,  $S.D.=0.58$ )

อันดับที่ 3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.97 ( $\bar{X}=4.75$ ,  $S.D.=0.56$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.50 ( $\bar{X}=4.78$ ,  $S.D.=0.54$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.20 ( $\bar{X}=4.71$ ,  $S.D.=0.58$ )

อันดับที่ 4 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.90 ( $\bar{X}=4.75$ ,  $S.D.=0.57$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.15 ( $\bar{X}=4.76$ ,  $S.D.=0.56$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.50 ( $\bar{X}=4.73$ ,  $S.D.=0.58$ )

### ตอนที่ 2.3 การปฏิบัติงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

การให้บริการในการปฏิบัติงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.05 ( $\bar{X}=4.75$ ,  $S.D.=0.56$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40 ( $\bar{X}=4.77$ ,  $S.D.=0.55$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.65 ( $\bar{X}=4.78$ ,  $S.D.=0.53$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.05 ( $\bar{X}=4.75$ ,  $S.D.=0.57$ )

อันดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.18 ( $\bar{X}=4.76$ ,  $S.D.=0.55$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.70 ( $\bar{X}=4.79$ ,  $S.D.=0.52$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.40 ( $\bar{X}=4.72$ ,  $S.D.=0.60$ )

อันดับที่ 3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.13 ( $\bar{X}=4.76$ ,  $S.D.=0.56$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 ( $\bar{X}=4.80$ ,  $S.D.=0.53$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.65 ( $\bar{X}=4.73$ ,  $S.D.=0.59$ )

อันดับที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.38 ( $\bar{X}=4.72$ ,  $S.D.=0.59$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.75 ( $\bar{X}=4.74$ ,  $S.D.=0.57$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.15 ( $\bar{X}=4.71$ ,  $S.D.=0.61$ )

## ตอนที่ 2.4 การปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษี

การให้บริการในการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.19 ( $\bar{X}=4.76$ ,  $S.D.=0.55$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.63 ( $\bar{X}=4.78$ ,  $S.D.=0.53$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 ( $\bar{X}=4.81$ ,  $S.D.=0.46$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.10 ( $\bar{X}=4.76$ ,  $S.D.=0.56$ )

อันดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.15 ( $\bar{X}=4.76$ ,  $S.D.=0.57$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40 ( $\bar{X}=4.77$ ,  $S.D.=0.55$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.95 ( $\bar{X}=4.75$ ,  $S.D.=0.58$ )

อันดับที่ 3 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.93 ( $\bar{X}=4.75$ ,  $S.D.=0.56$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.30 ( $\bar{X}=4.77$ ,  $S.D.=0.53$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.35 ( $\bar{X}=4.72$ ,  $S.D.=0.61$ )

อันดับที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.77 ( $\bar{X}=4.74$ ,  $S.D.=0.57$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20 ( $\bar{X}=4.76$ ,  $S.D.=0.55$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.35 ( $\bar{X}=4.72$ ,  $S.D.=0.59$ )

## ตอนที่ 2.5 การปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

การให้บริการในการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.05 ( $\bar{X}=4.75$ ,  $S.D.=0.56$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.68 ( $\bar{X}=4.78$ ,  $S.D.=0.51$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ( $\bar{X}=4.82$ ,  $S.D.=0.47$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.30 ( $\bar{X}=4.77$ ,  $S.D.=0.52$ )

อันดับที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.97 ( $\bar{X}=4.75$ ,  $S.D.=0.56$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.35 ( $\bar{X}=4.77$ ,  $S.D.=0.54$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.75 ( $\bar{X}=4.74$ ,  $S.D.=0.57$ )

อันดับที่ 3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.92 ( $\bar{X}=4.75$ ,  $S.D.=0.56$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.05 ( $\bar{X}=4.80$ ,  $S.D.=0.49$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.10 ( $\bar{X}=4.71$ ,  $S.D.=0.61$ )

อันดับที่ 4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.81 ( $\bar{X}=4.74$ ,  $S.D.=0.58$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40 ( $\bar{X}=4.77$ ,  $S.D.=0.54$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.55 ( $\bar{X}=4.73$ ,  $S.D.=0.58$ )

### ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่น

#### ตอนที่ 3.1 โครงการโรงเรียนปณิธานสร้างสุขผู้สูงอายุ

การให้บริการในโครงการโรงเรียนปณิธานสร้างสุขผู้สูงอายุ พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.25 ( $\bar{X}=4.76$ ,  $S.D.=0.56$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.75 ( $\bar{X}=4.79$ ,  $S.D.=0.53$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 ( $\bar{X}=4.81$ ,  $S.D.=0.50$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.45 ( $\bar{X}=4.77$ ,  $S.D.=0.56$ )

อันดับที่ 2 ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.15 ( $\bar{X}=4.76$ ,  $S.D.=0.57$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 ( $\bar{X}=4.78$ ,  $S.D.=0.54$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.65 ( $\bar{X}=4.73$ ,  $S.D.=0.60$ )

อันดับที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.87 ( $\bar{X}=4.74$ ,  $S.D.=0.57$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.55 ( $\bar{X}=4.78$ ,  $S.D.=0.52$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การดำเนินโครงการมีระบบและขั้นตอนชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.40 ( $\bar{X}=4.72$ ,  $S.D.=0.60$ )

### ตอนที่ 3.2 โครงการอบรมให้ความรู้และสร้างจิตสำนึกให้แก่ประชาชน ในการใช้รถใช้ถนนได้อย่างปลอดภัย

การให้บริการในโครงการอบรมให้ความรู้และสร้างจิตสำนึกให้แก่ประชาชน ในการใช้รถใช้ถนนได้อย่างปลอดภัย พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.15 ( $\bar{X}=4.76$ ,  $S.D.=0.56$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.65 ( $\bar{X}=4.78$ ,  $S.D.=0.53$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การดำเนินโครงการมีระบบและขั้นตอนชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.90 ( $\bar{X}=4.80$ ,  $S.D.=0.55$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.35 ( $\bar{X}=4.77$ ,  $S.D.=0.52$ )

อันดับที่ 2 ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.43 ( $\bar{X}=4.77$ ,  $S.D.=0.55$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.55 ( $\bar{X}=4.78$ ,  $S.D.=0.54$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.25 ( $\bar{X}=4.76$ ,  $S.D.=0.55$ )

อันดับที่ 3 ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.56 ( $\bar{X}=4.73$ ,  $S.D.=0.60$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.95 ( $\bar{X}=4.75$ ,  $S.D.=0.56$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.10 ( $\bar{X}=4.71$ ,  $S.D.=0.63$ )

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการและความคิดเห็นอื่น ๆ ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหียง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

### ข้อเสนอแนะที่พึงพอใจ

#### 1. การกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน

#### 2. การกิจงานด้านการศึกษา

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน และด้านช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว

#### 3. การกิจงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ

#### 4. การกิจงานด้านรายได้หรือภาษี

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ

#### 5. การกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

### ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงเพิ่มเติม

- หมู่ 12 น้ำประปาขุ่น
- ควรสนับสนุนงบประมาณ รร.หนองสังข์ การจัดการศึกษาเด็ก
- น้ำประปาหมู่บ้านบริเวณหมู่ 12 ไม่น่าใส ขุ่น อยากให้ปรับปรุง
- อยากให้ปรับปรุงถนนภายในตำบลและถนนที่เชื่อมระหว่างตำบลให้อยู่ในสภาพดีทุกเส้นทาง
- อยากรู้ได้กล้องวงจรปิดบริเวณแหล่งชุมชน
- ควรมีการจัดอบรมแก่ผู้ที่ยังว่างงานและผู้ตกงานในชุมชนเพื่อพัฒนาการประกอบอาชีพ
- ควรมีการประชาสัมพันธ์โครงการต่างๆอย่างทั่วถึง
- ควรมีกิจกรรมการรณรงค์เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้น
- ควรเพิ่มการจัดการดูแลต้นไม้ที่ขวางทางตามซอย เพื่อลดความอันตรายที่อาจเกิดขึ้น
- ควรเพิ่มไฟฟ้าแสงสว่างในบางพื้นที่ให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจน
- ควรมีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมสำหรับประชาชนผู้ที่มาขอรับบริการครั้งแรก

ข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ที่ต้องการให้ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหียง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ช่วยปรับปรุงและแก้ไขในการ ให้บริการเพิ่มเติม

จากการประเมินผลระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหียง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่ พึงพอใจ เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาที่ได้ในแต่ละประเด็นจะพบได้ว่า ไม่มีข้อใดที่อยู่ในระดับ ความพึงพอใจน้อย แสดงว่า การให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหียง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ในภารกิจทั้งหมด สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งในด้าน กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้าน ช่องทางการให้บริการ และการให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการ ดีเด่นสามารถพัฒนาชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. คู่มือการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา  
แผนพัฒนาสามปีแผนปฏิบัติการและการติดตามประเมินผล. มปป.
- กาญจนา อรุณสอนศรี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์  
การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอยั้งปราการ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์  
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย,  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- การุณย์ คล้ายคลึง. (2550). ปัญหาการซับซ้อนของอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะ ในเขต  
องค์การบริหารส่วนตำบลสุเทพ จังหวัดเชียงใหม่. ภาคนิพนธ์ รม. (การเมืองและการ  
ปกครอง). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2548. คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลง  
แผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร, การปกครองท้องถิ่นไทย พิมพ์ครั้งที่ 3 (กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิชเนศ พรินต์  
เซ็นเตอร์ จำกัด, 2539), หน้า 28.
- เทพนิมิต พิมพ์วงศ์. (2545). ความหมายความพึงพอใจ. วารสารทันตภูธร, 6 (1), หน้า 11-12
- เฉลิมพงศ์ มีสมนัย,การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในการบริหารราชการไทย,(นนทบุรี : สำนักพิมพ์  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช,ปรับปรุงครั้งที่ 1 พ.ศ.2547), หน้า 125.
- ธเนศวร์ เจริญเมือง, 100 ปีการปกครองท้องถิ่นไทย พ.ศ.2440-2550, (กรุงเทพมหานคร :  
โครงการจัดพิมพ์คปไฟ, 2550), หน้า 89.
- ธัญวัฒน์ รัตนศักดิ์, การบริหารราชการไทย, (เชียงใหม่ : สำนักวิชาการรัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์  
และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2555), หน้า 193.
- นเศรษฐ ประดิษฐ์วงศ์. (2551). คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ดอนหัวฬ่อ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,  
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิทักษ์ ตรุษทิม. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ  
กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณี สำนักงานเขตยานนาวา. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม,  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- พิมพ์ฤทัย ทองประเสริฐ. (2551). คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาล  
ตำบลแม่ใจ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,  
สาขาวิชาการบริหารพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยแม่ใจ.
- พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.  
2542
- ไพบุลย์ โพธิ์สุวรรณ.ข้อมูลกับการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น. สถาบันพระปกเกล้า. นนทบุรี. 2550
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540, มาตรา 284
- สถาบันพระปกเกล้า.การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาและงบประมาณสำหรับท้องถิ่น. กรุงเทพฯ  
: สถาบันพระปกเกล้า, 2556.

- สมบูรณ์ สุขสำราญ, “การปกครองส่วนท้องถิ่นและการกระจายอำนาจ”,วารสารราชบัณฑิตยสถาน, ปีที่ 27 ฉบับที่ 2 เมษายน – มิถุนายน 2545, หน้า 343-344.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่: ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543'
- สำนักเสริมสร้างความเข้มแข็งชุมชน กรมการพัฒนาชุมชน.การขับเคลื่อนกระบวนการแผนชุมชน. 2553
- อนงก์ สุวรรณบัณฑิต. (2548). *จิตวิทยาการบริการ*, กรุงเทพมหานคร: บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, 2548), หน้า 173-174
- อมรรัตน์ เชาวลิต. (2541). *ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมหาบัณฑิตต่อระบบการจัดบริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกริก*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). (2548). *คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการ สมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี : การบริหารความรู้*. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
- Jack C. Plano and Others, Political Science Dictionary (Illinois : The Dry Press, 1973), p.147 อ้างใน ประทาน คงฤทธิศึกษากร, *การปกครองท้องถิ่น* พิมพ์ครั้งที่ 3 (กรุงเทพมหานคร : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, 2535) หน้า 6.
- Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw-Hill Book.
- Yamane, T. (1960). *Elementary Sampling Theory*. USA: Prentice.

ภาคผนวก

## ประมวลภาพการลงเก็บข้อมูล



## ประมวลภาพการลงเก็บข้อมูล (ต่อ)



ประมวลภาพการลงเก็บข้อมูล (ต่อ)





**แบบสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารงานของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหียง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2562**

**คำชี้แจง**

แบบสำรวจนี้มีเนื้อหาเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจของประชาชน โปรดตอบคำถามให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการบริการที่ท่านได้รับให้ดียิ่งขึ้น

ในการนี้ขอความร่วมมือจากท่าน กรุณาทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ ตามความเป็นจริงหรือระดับความคิดเห็นของท่าน ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

|   |         |             |       |            |
|---|---------|-------------|-------|------------|
| 5 | หมายถึง | ความพึงพอใจ | ระดับ | มากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | ความพึงพอใจ | ระดับ | มาก        |
| 3 | หมายถึง | ความพึงพอใจ | ระดับ | ปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | ความพึงพอใจ | ระดับ | น้อย       |
| 1 | หมายถึง | ความพึงพอใจ | ระดับ | น้อยที่สุด |

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม**

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 21 ปี ☐ 21 - 30 ปี  
☐ 31 - 40 ปี ☐ 41 - 50 ปี  
☐ 51 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ ประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน ☐ มัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า  
☐ อนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า ☐ ปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรี  
☐ ปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป
4. อาชีพหลัก ☐ ผู้ประกอบการ/นายจ้าง ☐ พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน  
☐ ค้าขาย/อาชีพอิสระ ☐ รับจ้างทั่วไป  
☐ เกษตร/ประมง ☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณราชการ  
☐ ว่างาน ☐ นักเรียน/นักศึกษา  
☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ อื่นๆ ระบุ.....
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ☐ ต่ำกว่า 5,001 บาท ☐ 5,001 - 10,000 บาท  
☐ 10,001 - 15,000 บาท ☐ 15,001 - 20,000 บาท  
☐ 20,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ภารกิจที่ 1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

| ลักษณะบริการ                                       |                                                            | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|                                                    |                                                            | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b> |                                                            |                  |   |   |   |   |
| 1.                                                 | การให้บริการเป็นระบบ และมีขั้นตอนชัดเจน                    |                  |   |   |   |   |
| 2.                                                 | ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน              |                  |   |   |   |   |
| 3.                                                 | มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึง       |                  |   |   |   |   |
| 4.                                                 | ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม                   |                  |   |   |   |   |
| 5.                                                 | มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ      |                  |   |   |   |   |
| <b>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>      |                                                            |                  |   |   |   |   |
| 6.                                                 | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส         |                  |   |   |   |   |
| 7.                                                 | เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ                     |                  |   |   |   |   |
| 8.                                                 | เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม |                  |   |   |   |   |
| 9.                                                 | เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน       |                  |   |   |   |   |
| <b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>           |                                                            |                  |   |   |   |   |
| 10.                                                | การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย       |                  |   |   |   |   |
| 11.                                                | มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ       |                  |   |   |   |   |
| 12.                                                | อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ       |                  |   |   |   |   |
| <b>ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ</b>          |                                                            |                  |   |   |   |   |
| 13.                                                | มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว              |                  |   |   |   |   |
| 14.                                                | ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน                   |                  |   |   |   |   |
| 15.                                                | ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ               |                  |   |   |   |   |

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ(ต่อ)  
ภารกิจที่ 2 งานด้านการศึกษา

| ลักษณะบริการ                                       |                                                            | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|                                                    |                                                            | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b> |                                                            |                  |   |   |   |   |
| 1.                                                 | การให้บริการเป็นระบบ และมีขั้นตอนชัดเจน                    |                  |   |   |   |   |
| 2.                                                 | ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน              |                  |   |   |   |   |
| 3.                                                 | มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึง       |                  |   |   |   |   |
| 4.                                                 | ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม                   |                  |   |   |   |   |
| 5.                                                 | มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ      |                  |   |   |   |   |
| <b>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>      |                                                            |                  |   |   |   |   |
| 6.                                                 | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส         |                  |   |   |   |   |
| 7.                                                 | เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ                     |                  |   |   |   |   |
| 8.                                                 | เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม |                  |   |   |   |   |
| 9.                                                 | เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน       |                  |   |   |   |   |
| <b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>           |                                                            |                  |   |   |   |   |
| 10.                                                | การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย       |                  |   |   |   |   |
| 11.                                                | มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ       |                  |   |   |   |   |
| 12.                                                | อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ       |                  |   |   |   |   |
| <b>ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ</b>          |                                                            |                  |   |   |   |   |
| 13.                                                | มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว              |                  |   |   |   |   |
| 14.                                                | ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน                   |                  |   |   |   |   |
| 15.                                                | ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ               |                  |   |   |   |   |

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ(ต่อ)  
ภารกิจที่ 3 งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

| ลักษณะบริการ                                |                                                            | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|                                             |                                                            | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ |                                                            |                  |   |   |   |   |
| 1.                                          | การให้บริการเป็นระบบ และมีขั้นตอนชัดเจน                    |                  |   |   |   |   |
| 2.                                          | ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน              |                  |   |   |   |   |
| 3.                                          | มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึง       |                  |   |   |   |   |
| 4.                                          | ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม                   |                  |   |   |   |   |
| 5.                                          | มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ      |                  |   |   |   |   |
| ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ      |                                                            |                  |   |   |   |   |
| 6.                                          | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส         |                  |   |   |   |   |
| 7.                                          | เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ                     |                  |   |   |   |   |
| 8.                                          | เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม |                  |   |   |   |   |
| 9.                                          | เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน       |                  |   |   |   |   |
| ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก           |                                                            |                  |   |   |   |   |
| 10.                                         | การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย       |                  |   |   |   |   |
| 11.                                         | มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ       |                  |   |   |   |   |
| 12.                                         | อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ       |                  |   |   |   |   |
| ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ          |                                                            |                  |   |   |   |   |
| 13.                                         | มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว              |                  |   |   |   |   |
| 14.                                         | ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน                   |                  |   |   |   |   |
| 15.                                         | ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ               |                  |   |   |   |   |

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ(ต่อ)  
ภารกิจที่ 4 งานด้านรายได้หรือภาษี

| ลักษณะบริการ                                       |                                                            | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|                                                    |                                                            | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b> |                                                            |                  |   |   |   |   |
| 1.                                                 | การให้บริการเป็นระบบ และมีขั้นตอนชัดเจน                    |                  |   |   |   |   |
| 2.                                                 | ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน              |                  |   |   |   |   |
| 3.                                                 | มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึง       |                  |   |   |   |   |
| 4.                                                 | ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม                   |                  |   |   |   |   |
| 5.                                                 | มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ      |                  |   |   |   |   |
| <b>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>      |                                                            |                  |   |   |   |   |
| 6.                                                 | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส         |                  |   |   |   |   |
| 7.                                                 | เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ                     |                  |   |   |   |   |
| 8.                                                 | เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม |                  |   |   |   |   |
| 9.                                                 | เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน       |                  |   |   |   |   |
| <b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>           |                                                            |                  |   |   |   |   |
| 10.                                                | การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย       |                  |   |   |   |   |
| 11.                                                | มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ       |                  |   |   |   |   |
| 12.                                                | อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ       |                  |   |   |   |   |
| <b>ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ</b>          |                                                            |                  |   |   |   |   |
| 13.                                                | มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว              |                  |   |   |   |   |
| 14.                                                | ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน                   |                  |   |   |   |   |
| 15.                                                | ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ               |                  |   |   |   |   |

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ(ต่อ)  
ภารกิจที่ 5 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

| ลักษณะบริการ                                       |                                                            | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|                                                    |                                                            | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b> |                                                            |                  |   |   |   |   |
| 1.                                                 | การให้บริการเป็นระบบ และมีขั้นตอนชัดเจน                    |                  |   |   |   |   |
| 2.                                                 | ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน              |                  |   |   |   |   |
| 3.                                                 | มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึง       |                  |   |   |   |   |
| 4.                                                 | ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม                   |                  |   |   |   |   |
| 5.                                                 | มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ      |                  |   |   |   |   |
| <b>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>      |                                                            |                  |   |   |   |   |
| 6.                                                 | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส         |                  |   |   |   |   |
| 7.                                                 | เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ                     |                  |   |   |   |   |
| 8.                                                 | เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม |                  |   |   |   |   |
| 9.                                                 | เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน       |                  |   |   |   |   |
| <b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>           |                                                            |                  |   |   |   |   |
| 10.                                                | การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย       |                  |   |   |   |   |
| 11.                                                | มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ       |                  |   |   |   |   |
| 12.                                                | อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ       |                  |   |   |   |   |
| <b>ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ</b>          |                                                            |                  |   |   |   |   |
| 13.                                                | มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว              |                  |   |   |   |   |
| 14.                                                | ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน                   |                  |   |   |   |   |
| 15.                                                | ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ               |                  |   |   |   |   |

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่น

1. โครงการโรงเรียนปิ่นยี่มสร้างสุขผู้สูงอายุ

| ลักษณะบริการ                  |                                                       | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|                               |                                                       | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>ด้านการประชาสัมพันธ์</b>   |                                                       |                  |   |   |   |   |
| 1.                            | มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึง    |                  |   |   |   |   |
| 2.                            | มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ            |                  |   |   |   |   |
| 3.                            | มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ |                  |   |   |   |   |
| <b>ด้านการปฏิบัติงาน</b>      |                                                       |                  |   |   |   |   |
| 4.                            | เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ   |                  |   |   |   |   |
| 5.                            | ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย       |                  |   |   |   |   |
| 6.                            | การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน         |                  |   |   |   |   |
| 7.                            | ประสิทธิผลของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน   |                  |   |   |   |   |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b> |                                                       |                  |   |   |   |   |
| 8.                            | มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ     |                  |   |   |   |   |
| 9.                            | การดำเนินโครงการมีระบบและขั้นตอนชัดเจน                |                  |   |   |   |   |
| 10.                           | มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ   |                  |   |   |   |   |

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่น (ต่อ)  
 2. โครงการอบรมให้ความรู้และสร้างจิตสำนึกให้แก่ประชาชน ในการใช้รถใช้ถนนได้อย่างปลอดภัย

| ลักษณะบริการ                  |                                                       | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|                               |                                                       | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>ด้านการประชาสัมพันธ์</b>   |                                                       |                  |   |   |   |   |
| 1.                            | มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึง    |                  |   |   |   |   |
| 2.                            | มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ            |                  |   |   |   |   |
| 3.                            | มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ |                  |   |   |   |   |
| <b>ด้านการปฏิบัติงาน</b>      |                                                       |                  |   |   |   |   |
| 4.                            | เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ   |                  |   |   |   |   |
| 5.                            | ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย       |                  |   |   |   |   |
| 6.                            | การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน         |                  |   |   |   |   |
| 7.                            | ประสิทธิผลของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน   |                  |   |   |   |   |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b> |                                                       |                  |   |   |   |   |
| 8.                            | มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ     |                  |   |   |   |   |
| 9.                            | การดำเนินโครงการมีระบบและขั้นตอนชัดเจน                |                  |   |   |   |   |
| 10.                           | มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ   |                  |   |   |   |   |

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อความพึงพอใจในคุณภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหียง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรีประจำปี 2562 และความคิดเห็นอื่น ๆ ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้