



โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการ  
ให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวหนอง  
อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น  
ประจำปี 2563

โดย

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม  
ตำบลขาเมเรียง อำเภอ กันทรารษี จังหวัดมหาสารคาม  
โทร.043-754441-2 โทรสาร 043-754410-1  
[www.uniquestmsu.msu.ac.th](http://www.uniquestmsu.msu.ac.th)

มติที่ 2 มติท่านคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวหนอง

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม		
1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ			- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม - ดำเนินการสำรวจเมื่อวันที่ _____ - จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 3,666 คน
1 มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10	9	- จำนวนประชากรที่กรอกแบบสำรวจ จำนวน 350 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ ตอบแบบสอบถาม - จำนวนการที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจจำนวน 4 ตัวนั้น ของ 4 งานบริการ
1 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	9		ความพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 94.31
1 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	8		แยกเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากงานบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 94.31
1 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85	7		1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจร้อยละ 94.51
1 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	6		2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ความพึงพอใจร้อยละ 94.47
1 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75	5		3. ด้านคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจร้อยละ 94.25
1 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	4		4. ด้านศักยภาพของบุคลากร ความพึงพอใจร้อยละ 94.00
1 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 65	3		เมื่อพิจารณาจากงานบริการ 4 งาน พบว่า
1 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60	2		ลักษณะที่ 1. ด้านนโยบายและกระบวนการอยู่ต่ำกว่า ความพึงพอใจร้อยละ 94.57
1 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 55	1		ลักษณะที่ 2. ด้านสาธารณสุข ความพึงพอใจร้อยละ 94.30
1 น้อยกว่าร้อยละ 50	0		ลักษณะที่ 3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสร้างตัวตน ความพึงพอใจร้อยละ 94.25



เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๑

เอกสารที่ 42 ลงวันที่ ๖๘

ความพึงพอใจร้อยละ 94.10

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

แนวความคิดในการ “ให้บริการประชาชน” ของภาครัฐมีได้เกิดขึ้นในประเทศไทยในประเทศเดียว ทุกประเทศที่พัฒนาแล้ว หรือกำลังพัฒนา มีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้ดีและมีประสิทธิภาพมากขึ้นและที่สำคัญที่สุด คือ ความพึงพอใจของประชาชนและการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เป้าหมายของ การบริการประชาชนนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญเพียงพอ เป็นความรู้สึกของประชาชนว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดซึ่งในสังคมมีกลุ่มนบุคคลหลักกลุ่ม หลักระดับ ท้าให้มาต่อการในการตรวจสอบและประเมินค่าเบินการได้ยาก ซึ่งแตกต่างกับภาคเอกชนที่สามารถค่าเบินการประเมินได้ด้วยการเรียบเทียบ ผลขาดทุนและกำไรของหนี้สินหรือผล หัวน้ำทางการวัดผลสำหรับขาดทุนเป็นเรื่องของหัวเลขอที่สามารถวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้จากการค่าเบินการลดลงที่ปัจจุบันนี้ ซึ่งแตกต่างจากภาครัฐ แต่ความพยายามของภาครัฐในช่วงระยะเวลาเกิน 20 ปี ที่ผ่านมาทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศที่ต่าง พยายามก้าวหน้าในนโยบายและมาตรการต่างๆ ที่จะพัฒนาคุณภาพในการบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความพึงพอใจ” ต่อขั้นตอนการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทัศนคติและจิต บริการของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชนให้เป็นเบื้องเบี่ยงเป็น “ลูกค้า” ตามแนวคิดของภาคเอกชนและซึ่ง ถ้านายความสะดวกที่นี่ฐานะต่างๆ ที่รัฐควรจัดทำเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และ ท่วงเต้นด้วยความพึงพอใจอย่างเดียวกันเพียงพอจะด้วยค่านี้จึงเป็นตัวต้องประเมินค่าเบินการ ปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐตัวอย่าง ซึ่งแนวคิดที่ภาคบริการสาธารณะในประเทศไทยนี้ได้นำแนวคิดสู่ภูมิ/ จังหวัดทดลองการบริการสาธารณะกับทุกส่วนราชการโดยให้มีการปรับปรุงพัฒนาการบริการสาธารณะ โดยให้มี การปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นเป้าหมายมากขึ้นและจัดสรรงบประมาณโดยมีตัวต้องการที่สำคัญของการบริหาร จัดการที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล

พระบาทบัญญัติก้าวหน้าแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ให้ก้าวหน้าอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตัวเอง การจัดสรรสัดส่วนภาระและอำนาจระหว่างรัฐกับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตัวเองกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนี้ แผนการกระจาย อำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 ก้าวหน้าครอบแนวคิด เป้าหมายและแนววิถีการ กระจายอำนาจ โดยมีตัวต้องการที่สำคัญมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายไม่เป็นแผนที่เป็นเสร็จ มีกระบวนการยินยอม และ สามารถปรับปรุงรักษาให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ที่นี่ ได้ก้าวหน้า ภาระแนวคิดให้ 3 ด้าน คือ 1) อิสระในการก้าวหน้าในนโยบายและกระบวนการบริหารจัดการ โดยยังคงรักษาความเป็น

วิธีเดียวและความมีเด็กภาพพยุงภาระเทศ 2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการที่สวนห้องถันโลกบริบทบทบาทของราชการ บริหารส่วนกลางและราชการบริหารล่วงกฎหมายให้ส่วนห้องถันเข้ามาดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและบริหารส่วนกฎหมายภาควัฒนธรรมที่ดีของภารกิจและภารกิจที่เก็บข้อมูลความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถัน โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถันในด้านนโยบายและ ด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็นสนับสนุนด้านเทคโนโลยีด้านเศรษฐกิจ และตรวจสอบติดตามประเมินผล 3) ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถัน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่างจากเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน ก្នរបบริหารมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อสังคมในการมาหากัน รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องดำเนินงาน และติดตามตรวจสอบแนวทางการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถัน พิจารณาจากอีกหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถัน ที่นี้ บังเอิญกับความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถัน ที่จะรับการถ่ายโอน รวมทั้งการสร้างกลไกและระบบควบคุมคุณภาพมาตรฐานมาของรัฐต้องตัดสินการปรับปรุงและเปลี่ยนกฎหมายที่เกี่ยวข้องภารกิจที่ถ่ายโอนจัดเป็น 6 กลุ่มภารกิจ ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านวางแผน การส่งเสริมการลงทุน หนี้สินและการลงทุนท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและ 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม ฯลฯและภูมิปัญญา ท้องถัน ( กรมส่งเสริมการปกครองท้องถัน, 2546 )

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นหน่วยงานราชการบริหารส่วนท้องถัน ที่จัดตั้งขึ้นในเขตทุ่นขนาดนาบทด ลั๊นนี้ จึงเป็นเครื่องยื่นที่สำคัญในการปกครองท้องถันของชนบทไทย ซึ่งแต่เดิมมีรูปแบบการบริหารงานแบบสภาน้ำดินทั้งชั้นสามัคคีสั่งการตรวจหาดใหญ่ 222/2499 ลงวันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2499 หรือ ระยะเปียบบริหารราชการส่วนตำบลและหมู่บ้านโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเปิดโอกาสให้รายฎรัฐได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของตำบลและหมู่บ้านทุกอย่างท่าที่จะเป็นประโยชน์แก่ท้องถันและราษฎร เป็นส่วนรวม ซึ่งจะเป็นแนวทางนำรายฎรัฐไปสู่การปกครองของชนบทป่าไม้และในปี พ.ศ. 2537 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาน้ำดินแบบแผนประจำคณะปฏิริวัติ ฉบับที่ 425 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 นับตั้งแต่ พ.ร.บ. สภาน้ำดินและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้เมื่อ วันที่ 2 มีนาคม 2538 ทำให้มีการปรับฐานการบริหารงานในระดับตำบล โดยการเปลี่ยนแปลงรูปโฉมใหม่ของสภาน้ำดิน ที่จะเป็นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล ( กิริฤทธิ์ พวงงาม, 2542 : 169 -170 )

หน่วยงานภายในขององค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่งานส่วนท้องถัน เป็นเจ้าหน้าที่ท้องถันขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่ปฏิบัติงานอันเป็นภารกิจประจำสำนักงานหรืออาจอนุกiranากงานกิ้นได้ ซึ่งมีความเชี่ยวชาญด้านภารกิจความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างใกล้ชิด เพราะหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ต้องดีดตัวและให้บริการแก่ประชาชน ทั้งในเรื่องการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี การจัดระเบียบชุมชน /สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย การวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและกิจกรรมท่องเที่ยว การ

บริหารจัดการและก่อการอุบัติเหตุพากเกร็งตามมาตรฐาน ดึงแฉล็อกอ่อน และการที่มนุษย์ มนุษย์ วัฒนธรรม จริยศ และภูมิปัญญาต้องถูกให้คงอยู่กับห้องเรียนซึ่งนับว่าเป็นภาระหน้าที่ ที่ไม่สำคัญกับประชาชนในห้องเรียนมาก (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546)

ดังนั้น การกิจกรรมสำคัญประจำการหนี้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือ ความรับผิดชอบ (Accountability) ในความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อระบบราชการในเรื่องของภูมิภาคในการบริการ ซึ่งหมายถึงความรับผิดชอบทางการเมือง (Political Accountability) ด้วยเช่นกันในภาระที่มีน้ำหนักต้องการตอบสนองต่อตัวแทน (Actor) ที่อยู่ภายนอกหน่วยงานของผู้บริหาร ภายใต้กลไกต้านทานเมือง ผู้บริหารจะต้องตัดสินใจใช้ศูนย์พิจารณาที่จะต้องตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มคนเช่นเจ้าบุคคลที่หลักแหล่งที่ต้องความช่วยเหลือ ได้แก่ พลเมือง ฐานะคนแนนเสียง ผู้รับบริการ สู้เสียหาย ลูกค้า เจ้าหน้าที่ที่มาจากการเลือกตั้ง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางกฎหมายที่ต้องการให้สั่งการและดำเนินการหนึ่งที่เข้ามามีส่วนทันทีกับความรับผิดชอบ (Accountability) ของรัฐต้องแผนแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ที่ปัจจุบันมีการพัฒนาและปรับปรุงองค์กรแบบใหม่โดยเน้นแนวคิดทางการตลาด (Marketing) มาปรับเปลี่ยนให้เกิดการให้บริการของภาครัฐ คือ ประชาชนเปรียบเสมือนลูกค้า (Customer) ผู้มารับบริการจากรัฐ รัฐจำเป็นที่จะต้องตอบสนองความคาดหวังและให้บริการลูกค้าด้วยความทึงพอใจ (วัฒน์ ใจเย็น, 2549 : 39 – 55)

นอกจากความรับผิดชอบ (Accountability) ของรัฐต่อประชาชนแล้ว รัฐยังต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ ทุกระดับเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้รัฐบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำแนะนำด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจและตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของรัฐ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

พระราชบัญญัติการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 จึงเป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน ครอบคลุมทุกเรื่องการบริหารราชการเกิดผลลัพธ์ที่ดีและเกิดความคุ้มค่าในเชิงการกิจธุรกิจและรัฐ และต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าและรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง และในการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้น ต้องให้เป็นไปตามหมวดที่ ๘ ของพระราชบัญญัติการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยจัดให้มีคณะกรรมการอิสระ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเที่ยวกับสัมฤทธิผลของภารกิจ ศูนย์ภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการบริการ ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จึงกำหนดให้ทุกส่วนราชการมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติ

รุกค์การ และการประยุกต์ใช้ผลการปฏิบัติราชการ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประเทศ 4 มิติ ได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาสหประชากร, 2546)

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ คือ ส่วนราชการแสดงผลงาน ที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศฯและผู้รับบริการ เช่น ผลลัพธ์ในการบรรลุเป้าหมาย ตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ผลลัพธ์ของล่วงร่างราชการ เป็นต้น

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำเร็จแก่ผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น รับความพึงพอใจเชิงบวกของผู้รับบริการ เป็นต้น

มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์การ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์การ เช่น การบริหารความรู้ในองค์การ การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

การประเมินพื้นที่ 4 มิติ นี้จะเป็นกรอบในการจัดสรรงบประมาณให้แก่ส่วนราชการนั้น เพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการ หรือจัดสรรงบประมาณให้ช้าลงกว่าเดิม ไม่ก็ให้ส่วนราชการดำเนินการให้บริการ ที่มีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด หรือสามารถเพิ่มผลลัพธ์ หรือผลลัพธ์ที่ดีขึ้นไปเพิ่มได้ แต่คุ้มค่าต่อกำไรของรัฐหรือสามารถยกเว้นการได้ค่าตอบแทนการลูกค้าได้ช้าลงต้องน้ำใจ

ส่วนภักดีของรัฐบาลได้ดำเนินการจัดทำ “ส่วนราชการ” ตามมาตรฐานที่ 4 ของ พ.ร.บ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการ ให้กับประชาชนเมืองที่ ๕ พ.ศ. ๒๕๔๖ หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงราชการทั่วไป รวม ๘๗ มาตรา ๕๒ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์ที่กำหนดให้กับการลูกค้า ตามแนวทางของพระราชนครูษฎาภานี โดยอยู่ในกำกับของวิธีการและวิธีการบริการ แบบหน่วยงานอันของจริง ที่อยู่ในกำกับของวิธีการและวิธีการบริการ ฝ่ายบริหารและไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แห่งมาตรา ๕๒ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์ที่กำหนดให้กับการลูกค้า ตามแนวทางของพระราชนครูษฎาภานี โดยอยู่ในกำกับของวิธีการและวิธีการบริการ แบบหน่วยงานอันของจริง ที่อยู่ในกำกับของวิธีการและวิธีการบริการ ฝ่ายบริหารและไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงให้กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแนวทางของพระราชนครูษฎาภานี การซักการหัวหัว 4 มิติ คือ มิติที่ 1 ประสิทธิผล ความยุทธศาสตร์ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการปฏิบัติราชการ และมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์การ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาสหประชากร, 2546)

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง อำเภอป่าบิน จังหวัดอุบลราชธานี เป็นส่วนราชการในสังกัด ปักธงชัยส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ 2563 ตามกรอบ การประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิติ ข้างต้นนี้ การประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ขอนน จำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นสถาบันการศึกษาในท้องถิ่น ที่มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านการวิจัย มีบุคลากรเพียงพอในการดำเนินการวิจัย จัดเป็นองค์กรกลางในท้องถิ่น (จังหวัดรัฐ) การประสานงานก่อตั้งการบริหารส่วนตำบลหัวหนอง ให้เป็นหน่วยงานกลางที่ดูแลดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของการปฏิบัติราชการ ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจของการปฏิบัติราชการใน 4 ด้านด้วยกัน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการท่าการวิจัยเชิงประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานบริการหรือโครงการที่อยู่ในอ่านจากหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง รวม 4 งานบริการ ที่ต้องการประเมินคือ

1. ประเมินผลความพึงพอใจในงานบริการด้านนโยบาย และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. ประเมินผลความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุข
3. ประเมินผลความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี
4. ประเมินผลความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง อ่านกับปีนี้ จังหวัดอุบลราชธานี นำไปปรับปรุง คุณภาพการให้บริการเพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้นและเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารให้ปรับเปลี่ยนการบริการตามแนวทางที่ดีขึ้นและเป็นการมีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ 2563 ให้กับท่าราชการ พนักงานส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน

### 1. วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนท่องเที่ยวในการให้บริการและกิจกรรมการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความพึงพอใจ

2. วัตถุประสงค์เฉพาะ

- 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจใน้านโยธา และการขออนุญาตปลูกตั่งก่อสร้าง
- 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณูปโภค
- 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจใน้านร้ายได้หรือภายใน
- 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

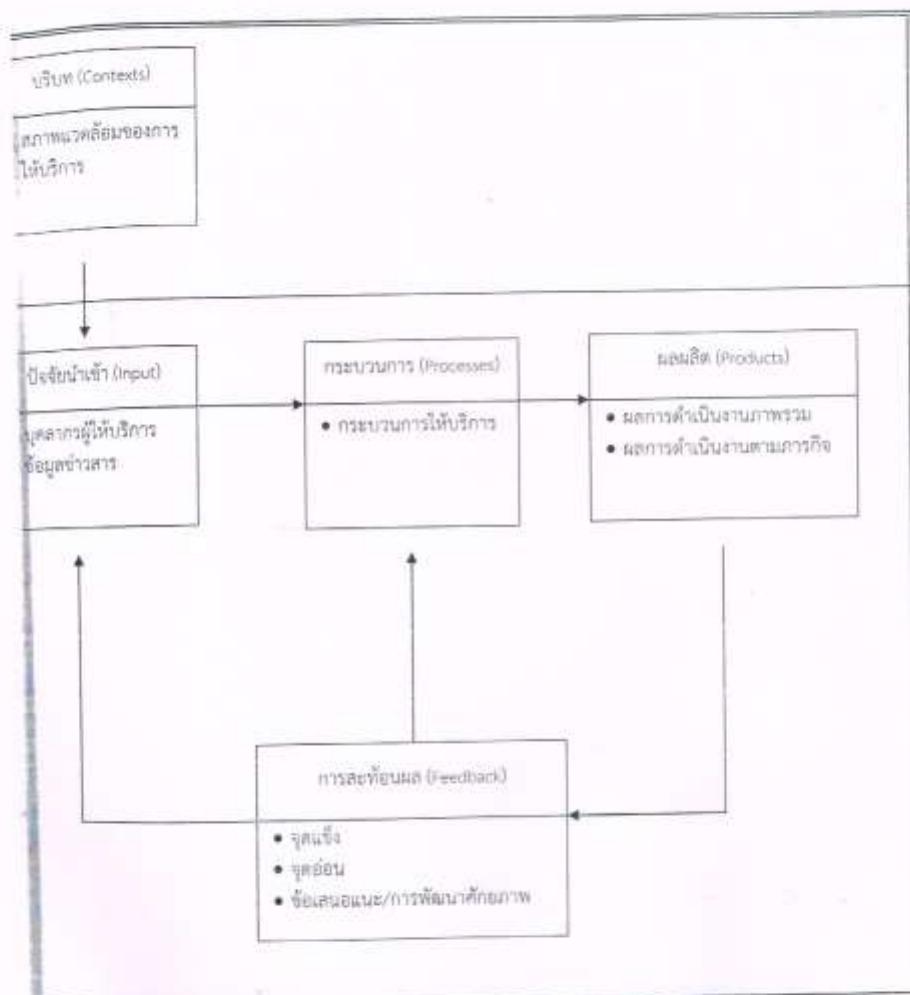
1.3 ขอบเขตของภาระวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

- ประชากรที่ทำการประเมิน ประจำกรทั้งสิ้น ๓,๖๖๖ คน ภารกิจหนตัวอย่าง (Sample size) ที่จะเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้หลักเกณฑ์ของ Taro Yamane (1967) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ร้อยละ 0.05 ตัวนี้จึงทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ๓๕๐ คน

#### 1.4 กรอบการประเมิน



ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมิน

โดยสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา สำนักวิชาการบริหารฯ สำนักงานบริหารฯ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

### ๑.๕ ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ได้แนวทางหรือประเด็นในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
  ๒. ได้ทราบเบรตความพึงพอใจ ของประชาชนในการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อจะนำมาใช้ในการปรับติดตามการให้บริการให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
  ๓. สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการจัดสรรงบประมาณให้สามารถดึงความตื่นเต้นของบุคลากรขององค์กร

### ๑.๖ นิยามพื้นที่เฉพาะ

เพื่อให้ผู้ศึกษาสนใจเข้าใจง่ายเมื่อ เรื่อง “โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตัวบลังหิน” มีความเข้าใจตรงกัน คณบดีวิจัยเชิงนโยบายศพทที่เข้ามาในงานวิจัยไว้ดังนี้

๑. “ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้มารับบริการในช่ององค์กรบริหารส่วนตัวบลังหิน ล้านนาบ้านใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปี 2563
๒. “การให้บริการ” หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการของเขตองค์กรบริหารส่วนตัวบลังหิน
๓. “ความพึงพอใจ” หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดจากการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตัวบลังหิน ใน ๔ ด้าน ดังนี้
  - ๓.๑) “ขั้นตอนการให้บริการ” หมายถึง มีกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน มีการจัดลำดับของรายการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และใช้เวลาในการบริการอย่างเหมาะสม
  - ๓.๒) “ช่องทางการให้บริการ” หมายถึง วิธีช่องทางการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตัวบลังหินของบุคลากรอันนัยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหลากหลายช่องทาง ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว
  - ๓.๓) “เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์กรบริหารส่วนตัวบลังหิน ที่ทำหน้าที่ให้บริการ อานวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม มีความรอบรู้และสามารถ ให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง
  - ๓.๔) “สิ่งอำนวยความสะดวก” หมายถึง อาคารสถานที่ เช่น ห้องพัก ห้องน้ำ ที่สะอาด สะดวกแก่การให้บริการ และมีความปลอดภัย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอแก่การให้บริการ รวมไปถึงอาหารและเครื่องดื่มที่มีการจัดให้อย่างเหมาะสม
๔. “อนด.” หมายถึง องค์กรบริหารส่วนตัวบลังหิน
๕. “องค์กรบริหารส่วนตัวบลังหิน” หมายถึง องค์กรบริหารส่วนตัวบลังหิน ล้านนาบ้านใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

บทที่ 4  
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์กรฯ บริหารส่วนตำบลหัวหนอง อ.เขามอญ ไป จังหวัดชลบุรี จำนวน 350 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประชาบัณฑุรักษ์ที่นักวิชาชีพและนักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้ประยุกต์และปรับเปลี่ยนมาใช้ จัดทำขึ้นโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ดูแลบริการ และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น แม่ค้าร้านบริการขององค์กรฯ บริหารส่วนตำบลหัวหนอง ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในครั้งนี้ คะแนนผู้ใช้ได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการท้าการแข่งขันตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรฯ บริหารส่วนตำบลหัวหนอง 4 งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ

1. งานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. งานบริการด้านสาธารณสุข
3. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี
4. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ท้าประเมินต่อไปนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมของ 4 งานบริการ
- ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ 4 งานบริการ คือ

1. งานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. งานบริการด้านสาธารณสุข
3. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี
4. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- ตอนที่ 4 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการของ องค์กรฯ บริหารส่วนตำบลหัวหนอง อ.เขามอญ ไป จังหวัดชลบุรี

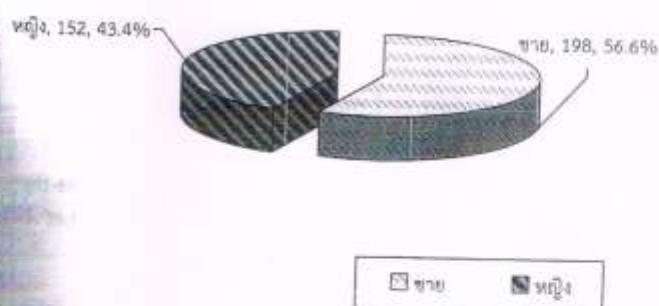
### ก่อนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### 1.1 ข้อมูลที่ໄປของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	198	56.57
เพศหญิง	152	43.43
รวม	350	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์กรบริหารส่วนตำบลหัวหนอง ได้แก่กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 350 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56.57 รองลงมาคือ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 43.43



ภาพที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

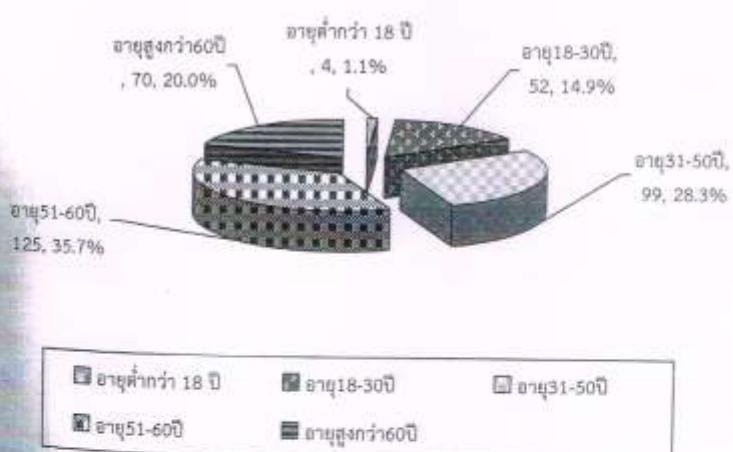
หมายเหตุ: ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ทางสถิติก่อนที่จะถูกนำเสนอ สำหรับข้อมูล ดังที่ระบุไว้ในปี พ.ศ. 2563

## 1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามตามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 2 แพทย์จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามตาม トイเข้าแบนกดามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	4	1.14
อายุ 18 - 30 ปี	52	14.86
อายุ 31 - 50 ปี	99	28.29
อายุ 51 - 60 ปี	125	35.71
อายุสูงกว่า 60 ปี	70	20.00
รวม	350	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขององค์กรนี้ให้กับผู้สำรวจทั้งหมด 350 คน ทั่วไปอยู่ในช่วงอายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.71 รองลงมา คือ อายุ 31-50 ปี คิดเป็น ร้อยละ 28.29 และต่ำสุด คือกลุ่ม อายุ ต่ำกว่า 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.14



ภาพที่ 3 แพทย์จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม トイเข้าแบนกดามช่วงอายุ

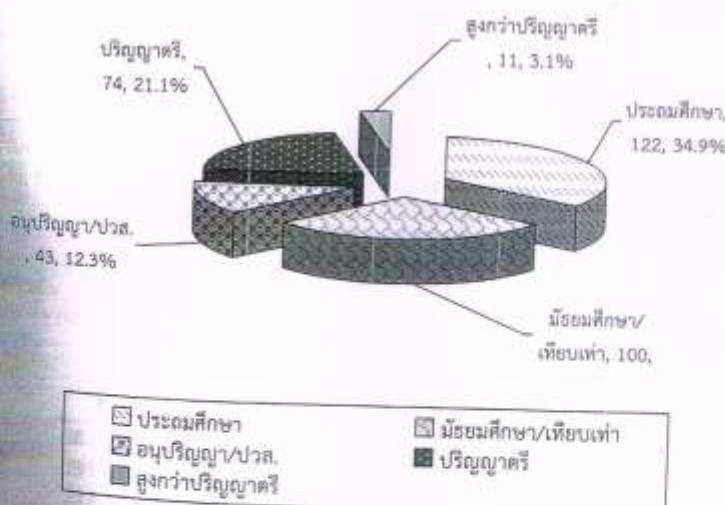
หมายเหตุ: ผลลัพธ์ที่ได้จากการสำรวจผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 350 คน ที่ได้รับอนุญาต ประจำปี พ.ศ. 2563

### 1.3 ข้อมูลที่นำไปของผู้ตอบแบบสอบถามตามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถม	122	34.86
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	100	28.57
อุดมศึกษา/ปวส.	43	12.29
ปริญญาตรี	74	21.14
อุปภัวปริญญาตรี	11	3.14
รวม	350	100.00

จากตารางที่ 3 พบร้า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวหนอง ได้แก่ ผู้มีความต้องการที่จะมา 350 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษา ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 34.86 รองลงมา คือ มัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 28.57 และต่ำสุด คือการศึกษาระดับอุดมศึกษา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 3.14



ภาพที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

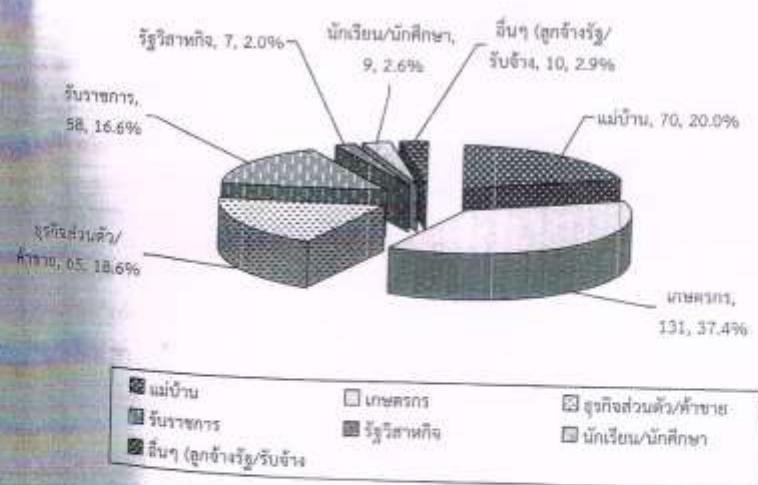
หมายเหตุ: ผลลัพธ์ในภาพนี้เป็นการให้เป็นการรวมขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวหนอง บ้านบ้านไม้ จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปี 2563

#### ๑.๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามตามอาชีพ

ตารางที่ ๔ ผลคงจำานวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยอาชีพตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แม่บ้าน	70	20.00
เกษตรกร	131	37.43
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	65	18.57
รับราชการ	58	16.57
รัฐวิสาหกิจ	7	2.00
นักเรียน/นักศึกษา	9	2.57
อื่นๆ ระบุ (ูกจ้างรัฐ/รับเข้าง)	10	2.86
รวม	350	100.00

จากตารางที่ ๔ พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนอง ได้เก็บข้อมูลทั้งหมด 350 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 37.43 รองลงมา คือ อาชีพแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และสามัญ คือ อัชีพพนักงานทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 2.00



ภาพที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยอาชีพตามอาชีพ

หมายเหตุ: จำนวนทั้งหมดที่แสดงในภาพที่ ๕ ไม่ถูกนำมาใช้ในการคำนวณร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งหมด 350 คน ที่หักไปแล้ว คือ หัก掉คนที่ไม่สามารถตอบได้ ประมาณ ๒๐ คน ที่หักไปแล้วนี้ คือ หัก掉คนที่ไม่สามารถเขียนตัวอักษรได้ ประมาณ ๒๕ คน

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม  
งานบริการด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(X)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	93.52	4.68	0.45	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.35	4.77	0.42	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ขั้นตอน และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	94.29	4.71	0.42	มากที่สุด
1.4 ผู้พนักงานดูแลด้วยห่วงโซ่เวลา ในการให้บริการอย่างยั่งยืน	94.44	4.72	0.24	มากที่สุด
1.5 ฉวยเวลางานให้บริการมีความ เป็นระบบ ตรงต่อความต้องการของ ผู้มาใช้บริการ	94.96	4.75	0.40	มากที่สุด
1.6 ฝึกอบรมให้บริการตามถ้าต้องก่อน-หลัง	94.52	4.73	0.25	มากที่สุด
โดยรวม	94.51	4.73	0.36	มากที่สุด

จากการที่ 5 พบร่วม ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ  
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.51 ( $\bar{X} = 4.73$ , S.D. = .36) เมื่อพิจารณา  
โดยรวมพบ พบว่า มีความสะดวก รวดเร็วในการการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึง  
พอใจร้อยละ 95.35 ( $\bar{X} = 4.77$ , S.D. = .42)

ตารางที่ 6 แพทย์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบื้องบนมาตราฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม  
งานบริการด้านที่ 2 ด้านข้อทางการให้บริการ

ดัชนีวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(X)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>ด้านที่ 2 ด้านข้อทางการให้บริการ</b>				
2.1 มีข้อทางการให้บริการเพียงพอพอ	94.31	4.72	0.39	มากที่สุด
2.2 มีการประชญาสืบพันธ์ซ้อมุ่งท่องทางผ่าน เสียงຄามสาบ/เอกสาร	93.58	4.68	0.35	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายทาง	94.34	4.72	0.36	มากที่สุด
2.4 มีก่อต่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของ ผู้รับบริการ	94.46	4.72	0.40	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการ nok เก้าราชากา	94.40	4.72	0.48	มากที่สุด
2.6 เผ้ามีข้อทางการให้บริการที่รวดเร็ว และ ละเอียด	93.50	4.68	0.46	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงสร้างการออกบริการ nok สถานที่	95.18	4.76	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	94.25	4.71	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านข้อทางการให้บริการ  
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.25 ( $X = 4.71$ ,  $S.D. = .41$ ) เมื่อพิจารณา  
ค่านี้จะพบว่า มีการจัดโครงสร้างการออกบริการ nok สถานที่ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ  
95.18 ( $X = 4.76$ ,  $S.D. = .41$ )

ตารางที่ 7 ผลของค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม  
งานบริการด้านที่ 3 ด้านเข้าหน้าที่ศูนย์ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	ความพึงพอใจ (X)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>ด้านที่ 3 ด้านเข้าหน้าที่ศูนย์ให้บริการ</b>				
3.1 เข้าหน้าที่ศูนย์ฯ สะอาดสุภาพเรียบร้อยดี แต่ถ้าหาก สุภาพเรียบร้อยเหมือนสม	94.73	4.74	0.43	มากที่สุด
3.2 เข้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับ การปฏิบัติหน้าที่	94.64	4.73	0.45	มากที่สุด
3.3 เข้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เดิมใจ และมีความพร้อมในการ ให้บริการ	94.23	4.71	0.37	มากที่สุด
3.4 เข้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ซึ่งลงตัว ลงตื้อ ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง นาทีเดียว	94.28	4.71	0.53	มากที่สุด
3.5 เข้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่岐視ปฏิบัติ	94.43	4.72	0.49	มากที่สุด
3.6 ผู้คนหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่ทำ ประโยชน์ทางมิชอบ ฯลฯ	94.49	4.72	0.35	มากที่สุด
โดยรวม	94.47	4.72	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบร้า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านเข้าหน้าที่ศูนย์ให้บริการ  
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.47 ( $X = 4.72$ ,  $S.D. = .43$ ) เมื่อพิจารณา  
ค่าเฉลี่ยของ พบร้า เข้าหน้าที่ศูนย์ฯ สะอาดสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าน้อยสุด  
เป็น 0.35 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.73 ( $X = 4.74$ ,  $S.D. = .43$ )

รายการที่ 8 ผลตอบรับด้วย ตัวแปรบูรณาการฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม  
งานบริการด้านที่ 4 ด้านสิ่งอันวายความสะอาด

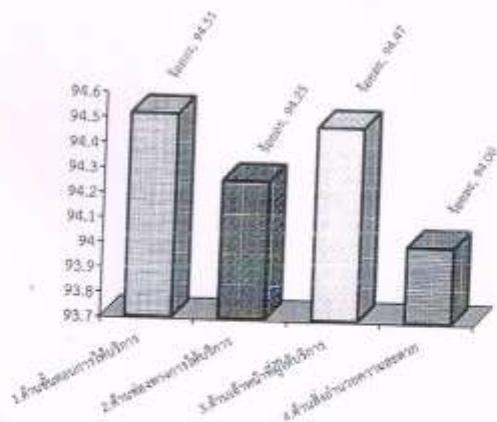
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(X)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอันวายความสะอาด</b>				
4.1 สถานที่ดีของหน่วยงาน สะอาดในการ เดินทางมาใช้บริการ	94.02	4.70	0.43	มากที่สุด
4.2 ความเพียบพร้อมสิ่งอันวายความสะอาด เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณูปโภค ที่ นั่งคอยรับบริการ	93.45	4.67	0.47	มากที่สุด
4.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	95.29	4.76	0.45	มากที่สุด
4.4 "ความพึงพอใจ" ของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	94.03	4.70	0.51	มากที่สุด
4.5 "สุนทรียะและความทันสมัย" ของ บุคลากรและเครื่องมือให้บริการ	93.21	4.66	0.35	มากที่สุด
4.6 จำนวนสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ที่นั่ง เป็น ลักษณะของการต่อให้บริการ	93.65	4.68	0.46	มากที่สุด
4.7 ปรับปรุงด้านความน伙กจุดบริการ/ ป้าย <sup>*</sup> นำทาง ใหม่ทันสมัย ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	94.33	4.72	0.49	มากที่สุด
โดยรวม	94.00	4.70	0.45	มากที่สุด

รายการที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านสิ่งอันวายความสะอาด  
อยู่ในเกณฑ์สูง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.00 ( $X = 4.70$ ,  $S.D. = .45$ ) เมื่อพิจารณา  
ด้วยเกณฑ์ พบว่า ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ  
พึงพอใจ 95.29 ( $X = 4.76$ ,  $S.D. = 0.45$ )

ตารางที่ 9 ผลทดสอบวิธี ส่วนเบื้องบนมาตรฐาน และร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการ  
ในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน

ด้านชัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(X)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ท่านเข้าใจก่อนการให้บริการ	94.51	4.73	0.36	มากที่สุด
2. ด้านเชื่อทางการให้บริการ	94.25	4.71	0.41	มากที่สุด
3. ด้านเข้าหน้าที่สู่ให้บริการ	94.47	4.72	0.43	มากที่สุด
4. ด้านสื่อสารความละเอียด	94.00	4.70	0.45	มากที่สุด
โดยรวม	94.31	4.72	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน อยู่ใน  
ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.31 ( $X=4.72$ ,  $S.D.=.41$ ) น่อพิจารณาเป็น  
ร้อยด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.51  
( $X=4.73$ ,  $S.D.=.36$ )ของลงมา คือ ด้านเข้าหน้าที่สู่ให้บริการโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ  
94.47 ( $X=4.72$ ,  $S.D.=.43$ )ด้านเชื่อทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.25  
( $X=4.71$ ,  $S.D.=.41$ )ด้านสื่อสารความละเอียด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.00  
( $X=4.70$ ,  $S.D.=.45$ )



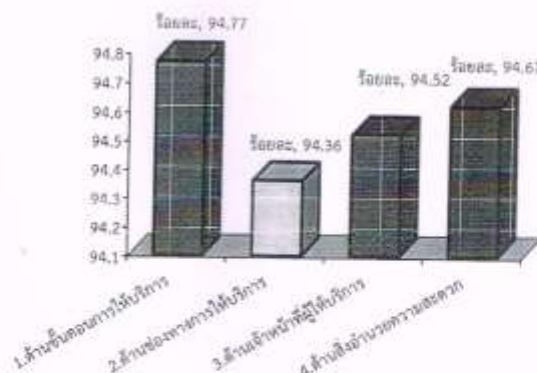
ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน

ไม่สามารถนำผลลัพธ์มาตัดสินใจในการให้บริการขององค์กรนี้ในการพิจารณาตัวบ่งชี้คุณภาพ สำหรับปี พ.ศ. ๒๕๖๓

ตารางที่ 14 ผลต่อค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจใน  
ด้านนโยบาย และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ดัวซึ่งความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( <i>x</i> )	(S.D.)	ระดับความพึง พอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94.77	4.74	0.32	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	94.36	4.72	0.38	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.52	4.73	0.42	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก	94.62	4.73	0.49	มากที่สุด
โดยรวม	94.57	4.73	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านนโยบาย และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม ขององค์กรนบริหารส่วนตำบลหัวหนองอ่อง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึง พพอใจร้อยละ 94.57 ( $\bar{x}=4.73$ , S.D. = 0.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.77 ( $\bar{x}=4.74$ , S.D. = 0.32) รองลงมา ต่อ ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.62 ( $\bar{x}=4.73$ , S.D. = 0.49) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.52 ( $\bar{x}=4.73$ , S.D. = 0.42) และด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.36 ( $\bar{x}=4.72$ , S.D. = 0.38)



ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านนโยบาย และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง  
ในภาพรวม 4 ด้าน

### งานบริการที่ 2 ด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบื้องบนมาตรฐาน และรายตัวบ่งชี้ความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ค่าใช้จ่ายที่บ่งชี้ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(X)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	94.23	4.71	0.41	มากที่สุด
1.2 มีความละเอียด รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.20	4.76	0.54	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ขั้นตอน และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.37	4.77	0.39	มากที่สุด
1.4 มีผู้สื่อสารดีบัณฑิตศึกษาและช่างเชื่อ การให้บริการอย่างชัดเจน	94.36	4.72	0.24	มากที่สุด
1.5 ขยายเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงกับความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.60	4.78	0.41	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	93.69	4.68	0.25	มากที่สุด
โดยรวม	94.74	4.74	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พนักงานดับค่าวิจัยพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุข ขององค์กรฯ  
บริการส่วนตัวลดหัวหนอนด ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึง  
พอใจร้อยละ 94.74 ( $X = 4.74$ ,  $S.D. = 0.37$ ) เมื่อพิจารณาตามด้านร้อย พบว่า ระยะเวลาการ  
ให้บริการมีความเหมาะสม ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ  
พึงพอใจร้อยละ 95.60 ( $X = 4.78$ ,  $S.D. = 0.41$ )

ตารางที่ 16 ผลคงคาเมื่อย สำนับเป็นแบบมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านซื่อสัมภានทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>2. ด้านซื่อสัมภានทางการให้บริการ</b>				
2.1 มีซื่อสัมภានทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	94.00	4.70	0.35	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อทางด้านสาธารณะสัมภាន	93.68	4.68	0.38	มากที่สุด
2.3 มีซื่อสัมภានทางการให้บริการหลักทรัพย์ทางการ	94.34	4.72	0.39	มากที่สุด
2.4 มีกล่องพัสดุรับพัสดุปัญหาและข้อศึกษาของผู้รับบริการ	95.36	4.77	0.40	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการ nok เวลาราชการ	94.50	4.73	0.47	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	93.55	4.68	0.46	มากที่สุด
2.7 มีการเข้าถึงกระบวนการขอรับบริการ nok สถานที่	95.20	4.76	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	94.38	4.72	0.41	มากที่สุด

จากการที่ 16 พบร.ว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสาธารณะสุข ขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวหนอง ด้านซื่อสัมภានทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.38 ( $\bar{x} = 4.72$ , S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบร.ว่า มีกล่องพัสดุปัญหาและข้อศึกษาของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.36 ( $\bar{x} = 4.77$ , S.D. = 0.40)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่อ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	(X)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
3.1 เจ้าหน้าที่สูดจากสุภาพอธิบายด้วยตัวเอง แหล่ง ภายในสุภาพการตรวจด้วยเรียบเรียงเหมาะสม	95.00	4.75	0.32	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการตรวจด้วยเหมือนกับ การปฏิบัติหน้าที่	93.50	4.68	0.42	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อม ในการบริการ	94.20	4.71	0.35	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อสังเกต ลงสัญญา ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องเป๊ะเท็ดดิโอ	93.87	4.69	0.57	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	93.89	4.69	0.65	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.47	4.77	0.34	มากที่สุด
โดยรวม	94.32	4.72	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้าน<sup>1</sup>  
ด้านเจ้าหน้าที่ ขององค์กรบริหารส่วนด้านสหกิจชุมชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด  
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.32 ( $X = 4.72$ ,  $S.D. = 0.44$ ) เมื่อพิจารณาตามพื้นที่ของ  
ทั่วไป เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิ  
ชอบ “ค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.47 ( $X = 4.77$ ,  $S.D. = 0.34$ )

<sup>1</sup> ผลของการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนด้านสหกิจชุมชน จำนวน 11 จังหวัดทั่วประเทศ ประจำปี 2563

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

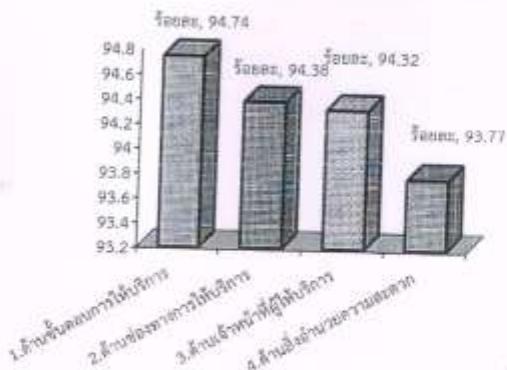
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
4.1 สถานที่ท่องเที่ยวหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	93.20	4.66	0.54	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งcomfort สำหรับบริการ	94.21	4.71	0.50	มากที่สุด
4.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	95.32	4.77	0.42	มากที่สุด
4.4 "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	94.00	4.70	0.48	มากที่สุด
4.5 "ศูนย์ภาพและความทันสมัย" ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	92.65	4.63	0.31	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น นัยเบี่ยง สะดวกต่อการให้บริการ	92.80	4.64	0.54	มากที่สุด
4.7 มีบ้ายชื่อความบอกรู้บริการ/ป้าย ประสาทสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	94.20	4.71	0.48	มากที่สุด
โดยรวม	93.77	4.69	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้าน สาธารณูปโภค ขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวหนอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.77 ( $\bar{x} = 4.69$ , S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาตามด้าน ดังนั้น พบว่า ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.32 ( $\bar{x} = 4.77$ , S.D. = 0.42)

ตารางที่ 19 ผลทดสอบความพึงพอใจ ส่วนเบี้ยงเบนมาตรฐาน แม่รายตัวบ่งชี้พึงพอใจใน  
ด้านสาธารณสุข ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านเข้าบล็อกการให้บริการ	94.74	4.74	0.37	มากที่สุด
2. ด้านเข้าทางการให้บริการ	94.38	4.72	0.41	มากที่สุด
3. ด้านเข้าหน้าห้องให้บริการ	94.32	4.72	0.44	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสิ่งอันวายความสะอาด	93.77	4.69	0.47	มากที่สุด
โดยรวม	94.30	4.72	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านสาธารณสุข ในภาพรวม ของ องค์กรบริหารส่วนถ้าบล็อกหัวหนอง ออยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.30 ( $\bar{x}=4.72$ , S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเข้าบล็อกการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.74 ( $\bar{x}=4.74$ , S.D. = 0.37) รองลงมาคือ ด้านด้านเข้าทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.38 ( $\bar{x}=4.72$ , S.D. = 0.41) ด้านเข้าหน้าห้องให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.32 ( $\bar{x}=4.72$ , S.D. = 0.44) และด้านอาคารสิ่งอันวาย ความสะอาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.77 ( $\bar{x}=4.69$ , S.D. = 0.47) ตามลำดับ



ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านสาธารณสุข ในภาพรวม 4 ด้าน

หมายเหตุ: จำนวนความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนถ้าบล็อกหัวหนอง สำเนาเดียวไม่ จึงหักห้ามแกน ประจำปี 2563

รายงานบริการที่ 3 ต้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 20 ผลต่างค่าเฉลี่ย ส่วนเบี้ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละตัวแปรพัฒนาไปในงานบริการ  
ต้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( <i>x</i> )	( <i>S.D.</i> )	ร้อยละ พึงพอใจ
<b>1. ต้านขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากด้วยตนเอง มีความชัดเจน	93.32	4.67	0.54	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.20	4.76	0.45	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	94.20	4.71	0.39	มากที่สุด
1.4 มีผู้ดูแลขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างพึงพอใจ	94.36	4.72	0.24	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงกับความต้องการของ ผู้รับบริการ	94.56	4.73	0.41	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	93.68	4.68	0.25	มากที่สุด
โดยรวม	94.22	4.71	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่าร้อยละตัวแปรพัฒนาไปในงานบริการต้านรายได้หรือภาษี ขององค์กร  
บริหารส่วนต่ำบลหัวหนอนจ. ต้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในร้อยละมากที่สุด ได้ยมีค่าเฉลี่ยความพึง  
พอใจร้อยละ 94.22 (*x* = 4.71, *S.D.* = 0.38) เมื่อพิจารณาตามต้านข้อ พบว่า มีความสะดวก  
รวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 (*x* = 4.76, *S.D.* =  
0.45)

ตารางที่ 21 เมธอดค่าเฉลี่ย ด้านเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(X)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพื่อรองรับผู้ใช้บริการ	93.89	4.69	0.45	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านสื่อทางมือถือ/เอกสาร	93.50	4.68	0.38	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย	94.34	4.72	0.39	มากที่สุด
2.4 มีก่อร่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.30	4.77	0.38	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการ nokwala รายการการ	94.00	4.70	0.47	มากที่สุด
2.6 เฝ้าตีบช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	92.46	4.62	0.46	มากที่สุด
2.7 มีการจัดให้ระบบการออกบัตริการนัก ศึกษาที่	95.20	4.76	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	94.10	4.70	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบร่วม ระดับความพึงพอใจรวมดับความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้หรือ  
ภาษา ข้อของค่าบริหารส่วนด้านหัวหนาย ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี  
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.10 ( $\bar{X} = 4.70$ , S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบร่วม  
กล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีผ้าเช็ดตัวสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อย  
ละ 95.30 ( $\bar{X} = 4.77$ , S.D. = 0.38)

ตารางที่ 22 ผลคงค่าเฉลี่ย ช่วงเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(X)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่บางครั้งการพูดอาจจะเรียบหรือไม่เข้มแข็ง	94.25	4.71	0.54	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็วและมายสัมภ์กับการปฏิบัติหน้าที่	94.69	4.73	0.42	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอ่ยไปสื่อสาร เช่นใจ และมีความพร้อมในการบริการ	94.20	4.71	0.35	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสังเกต ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	93.35	4.67	0.57	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.00	4.75	0.41	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	93.89	4.69	0.34	มากที่สุด
โดยรวม	94.23	4.71	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบร้า ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความพึงพอใจในงานบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.23 ( $X=4.71$ ,  $S.D.=0.44$ ) เมื่อพิจารณาตามด้านด้วยกันๆ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.00 ( $X=4.75$ ,  $S.D.=0.41$ )

ตารางที่ 23 ผลิตภัณฑ์ส่วนบุคคลแบบมาตราฐาน มะขามดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

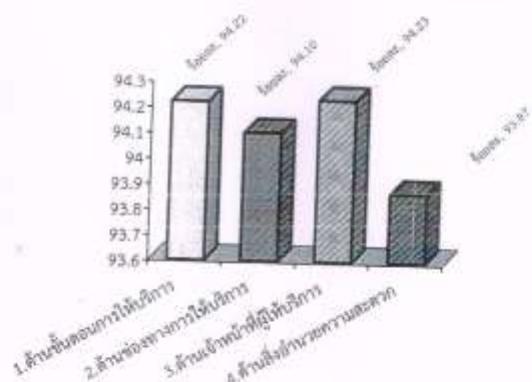
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	ความพึงพอใจ (X)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
4.1 สถานที่ท่องเที่ยวที่น่าจะสนใจ สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	93.55	4.68	0.42	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งโดยรับบริการ	92.30	4.62	0.43	มากที่สุด
4.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	95.32	4.77	0.42	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	93.45	4.67	0.48	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความพันหนัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	92.65	4.63	0.31	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	94.80	4.74	0.44	มากที่สุด
4.7 มีป้ายบอกความบกพร่องบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความน่าดึงดูดและ เข้าใจง่ายๆ	95.00	4.75	0.48	มากที่สุด
โดยรวม	93.87	4.69	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อบริการด้านรายได้  
บริการซึ่งของค่าบริหารส่วนที่มาลงทุนของ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด  
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ  $93.87(X = 4.69, S.D. = 0.43)$  เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย  
พบว่า ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ  $95.32 (X = 4.77, S.D. = 0.42)$

ตารางที่ 24 ผลของการเบร์อย ส่วนเรื่องเบนมาตรฐาน เมื่อระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ต้านรายได้หรือภาระ ในภาพรวมทั้ง 4 ห้อง

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(X)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94.22	4.71	0.38	มากที่สุด
2. ด้านเชื่อมทางการให้บริการ	94.10	4.70	0.42	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	94.23	4.71	0.44	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก	93.87	4.69	0.43	มากที่สุด
โดยรวม	94.10	4.71	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานบริการต้านรายได้หรือภาระ ในภาพรวม ขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวหนอง อุบลฯ ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.10 ( $\bar{X}=4.71$ , S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย สูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.23 ( $\bar{X}=4.71$ , S.D. = 0.44) รองลงมาคือด้านขั้นตอน การให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.22 ( $\bar{X}=4.71$ , S.D. = 0.38) ด้านเชื่อมทางการ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.10 ( $\bar{X}=4.70$ , S.D. = 0.42) และด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.87 ( $\bar{X}=4.69$ , S.D. = 0.43)ตามลำดับ



ภาพที่ 9 แม็ตทริซระดับความพึงพอใจต้านรายได้หรือภาระ ในภาพรวม 4 ห้อง

งานบริการที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 25 ผลของการประเมินความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(x)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ซ้ำซ้อน ปัจจุบัน ปีความที่เด่น	93.32	4.67	0.54	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.60	4.78	0.45	มากที่สุด
1.3 มีความเข้าใจในกระบวนการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	92.37	4.62	0.39	มากที่สุด
1.4 มีผู้ช่วยดำเนินการด้วยความตั้งใจ จริงและมีความใส่ใจในผู้รับบริการ	94.36	4.72	0.24	มากที่สุด
1.5 ขยายเวลาการให้บริการมีความ เพียงพอ ควรจะต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	94.56	4.73	0.41	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.69	4.78	0.25	มากที่สุด
โดยรวม	94.32	4.72	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่าระดับความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของ  
องค์กรบริหารส่วนตำบลหัวหนอง ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย  
ความพึงพอใจร้อยละ 94.32 ( $\bar{x} = 4.72$ , S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณาตามหัวนัยยะ พบร้ามีการ  
ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.69 ( $\bar{x} = 4.78$ ,  
S.D. = 0.25)

ตารางที่ 26 ผลลงทะเบียน ส่วนเบี้ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านซื่อสัมภានการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	ความพึงพอใจ (X)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>2. ด้านซื่อสัมภានการให้บริการ</b>				
2.1 มีข้อมูลทางการให้บริการเพียงพอและ ผู้ใช้บริการ	94.35	4.72	0.45	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลจำารถ ผ่านสื่อจดหมาย/เอกสาร	93.56	4.68	0.38	มากที่สุด
2.3 มีข้อมูลทางการให้บริการหล่อ ป้องทาง	94.34	4.72	0.39	มากที่สุด
2.4 มีก่อจ่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	93.96	4.70	0.38	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนักเวลาราชการ	94.00	4.70	0.47	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	93.80	4.69	0.46	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงสร้างการออกบริการนัก เวลาราชการ	95.20	4.76	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	94.17	4.71	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและ  
สวัสดิการสังคม ขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวหนอง ด้านซื่อสัมภានการให้บริการ อยู่ในระดับมาก  
ที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.17 ( $X = 4.71$ ,  $S.D. = 0.42$ ) เมื่อพิจารณาตามด้านด้วย  
มีการจัดโครงสร้างการออกบริการนักเวลาราชการที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20  
( $X = 4.76$ ,  $S.D. = 0.41$ )

ตารางที่ 27 ผลคุณค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(X)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
3.1 เจ้าหน้าที่ภูมิใจสุภาพอันเป็นมืออาชีพ แล่งกาย สุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	94.25	4.71	0.54	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมามาตรฐาน การปฏิบัติหน้าที่	95.00	4.75	0.42	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการตัวของความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ บริการ	94.20	4.71	0.35	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อสักถาม ที่แจ้งข้อ สงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	95.68	4.78	0.57	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการพิจารณาความเหมาะสม ไม่เลือกปฏิบัติ	95.20	4.76	0.41	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่เหา ประโ克斯ในทางมิชอบ ฯลฯ	94.38	4.72	0.34	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>94.79</b>	<b>4.74</b>	<b>0.44</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 27 พบว่า ระดับความพึงพอใจและระดับความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชน  
และสวัสดิการล้วนๆ ขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวหนอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ  
มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.79 ( $X = 4.74$ ,  $S.D. = 0.44$ ) เมื่อพิจารณาตาม  
ด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสักถาม ที่แจ้งข้อสงสัย  
ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ มีท่าทางดี กระตือรือร้น ให้ความสำคัญความพึงพอใจ  
95.68 ( $X = 4.78$ ,  $S.D. = 0.57$ )

ตารางที่ 28 ผลต่อค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ต้านสิ่งอันตรายและความสละดูแล

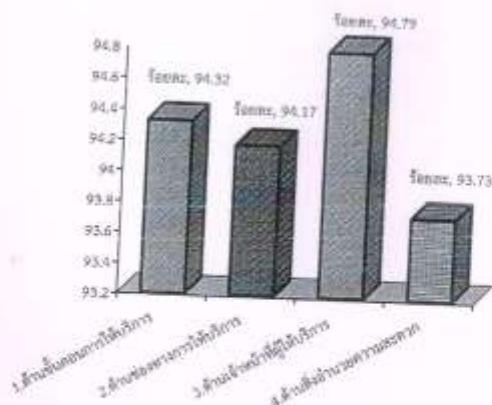
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	ความพึงพอใจ (X)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>4. ต้านสิ่งอันตรายและความสละดูแล</b>				
4.1 สถานที่ดีของห้องน้ำบ้าน สละดูแลใน การเดินทางมาใช้บริการ	95.00	4.75	0.42	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอันตรายความ สละดูแล เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ให้รับประทานและที่นั่งคอยรับบริการ	92.30	4.62	0.43	มากที่สุด
4.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	95.32	4.77	0.42	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	93.45	4.67	0.48	มากที่สุด
4.5 “ศูนย์ภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	92.65	4.63	0.31	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ราชบูรณะ สละดูแลต่อการใช้บริการ	92.80	4.64	0.44	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบ่งบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่ายๆ	94.58	4.73	0.48	มากที่สุด
โดยรวม	93.73	4.69	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานต้านพัฒนาภัยมาน  
โดยทั่วไปต่ำกว่าค่าเฉลี่ย ขององค์กรบริหารส่วนที่ควบคุมห้องน้ำ ต้านสิ่งอันตรายความสละดูแล อยู่ในระดับ  
มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.73 ( $\bar{X} = 4.69$ , S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาตาม  
ก่อนถ่าย พบร้า ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึง  
พอใจร้อยละ 95.32 ( $\bar{X} = 4.77$ , S.D. = 0.42)

ตารางที่ 29 ผลต้องค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และช่วงดับความพึงพอใจในงาน  
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาครวมทั้ง 4 ด้าน

ด้านข้อวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(X)	(S.D.)	ช่วงดับความ พึงพอใจ
1. ด้านทักษะด้านการให้บริการ	94.32	4.72	0.38	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	94.17	4.71	0.42	มากที่สุด
3. ด้านเข้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.79	4.74	0.44	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก	93.73	4.69	0.43	มากที่สุด
โดยรวม	94.25	4.71	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาครวม ขององค์กรบริหารส่วนตำบลทั้งหมด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึง พ่อใจ ร้อยละ 94.25 ( $\bar{X}=4.71$ , S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเข้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.79 ( $\bar{X}=4.74$ , S.D. = 0.44) รองลงมาคือด้าน ขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.32 ( $\bar{X}=4.72$ , S.D. = 0.38) ด้านช่องทาง การให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.17 ( $\bar{X}=4.71$ , S.D. = 0.42) และด้านอาคารสิ่ง อำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.73 ( $\bar{X}=4.69$ , S.D. = 0.43) ตามลำดับ



ภาพที่ 10 ผลตัวอย่างความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม  
ในภาครวม 4 ด้าน

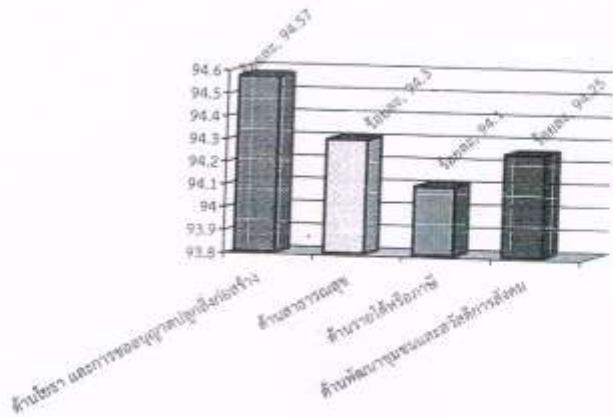
หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลทั้งหมด ลักษณะบ้านใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปี 2563.

ตอนที่ 4 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวหนอง อําเภอบ้านໄ้ จังหวัดขอนแก่น

ตารางที่ 30 ผลการร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการองค์กรบริหารส่วนตำบลหัวหนอง

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(X)	S. D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ความพึงพอใจในด้านนโยบาย และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	94.57	4.73	0.40	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจในด้านสาธารณูป	94.30	4.72	0.42	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจในด้านรายได้หรือภาษี	94.10	4.71	0.42	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	94.25	4.71	0.42	มากที่สุด
โดยรวม	94.31	4.72	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการทั้ง 4 งานบริการ ขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวหนอง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.31 ( $X=4.72$ ,  $S.D.=.41$ ) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า ความพึงพอใจในด้านนโยบาย และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.57 ( $X=4.73$ ,  $S.D.=0.40$ ) ความพึงพอใจในด้านสาธารณูป โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.30 ( $X=4.72$ ,  $S.D.=0.42$ ) ความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.25 ( $X=4.71$ ,  $S.D.=0.42$ ) และ ความพึงพอใจในด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.10 ( $X=4.71$ ,  $S.D.=0.42$ ) ตามลำดับ



ภาพที่ 11 ผลสำรวจของบุราษานที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ  
องค์กรบริหารส่วนตำบลหัวหนอง อําเภอบ้านใหม่ จังหวัดขอนแก่น

หมายเหตุ: ตารางดูความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวหนอง อําเภอบ้านใหม่ จังหวัดขอนแก่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

---

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ความสูงหมายของ การศึกษา
2. สรุปผล
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 ความสูงหมายของ การศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ด้านชั้นตอนการให้บริการ ด้านเชื้อหายาการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวหนอง อำเภอบ้านໄ้ จังหวัดขอนแก่นตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวหนอง 4 งานบริการ คือ

- 1) งานบริการด้านนโยบาย และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) งานบริการด้านสาธารณสุข
- 3) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

#### 5.2 สรุปผล

การศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวหนอง อำเภอบ้านໄ้ จังหวัดขอนแก่น โดยศึกษาจากประชาชนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 คนในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลหัวหนองได้ผลลัพธ์ดังนี้

ผลการศึกษา พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวหนอง อำเภอบ้านໄ้ จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.31 ( $\bar{X}=4.72$ , S.D. = .41) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านชั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.51 ( $\bar{X}=4.73$ , S.D. = .36) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.47 ( $\bar{X}=4.72$ , S.D. = .43) ด้านสิ่งของทางการให้บริการโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.25 ( $\bar{X}=4.71$ , S.D. = .41) ด้านต่างๆ จำนวน 4 งาน ระหว่างทั้ง vier รายการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.00 ( $\bar{X}=4.70$ , S.D. = .45) ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดเท่านั้น

เมื่อพิจารณา 4 งานบริการ พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านยาและภาระอนุญาตปลูกสี่ก็มีสัดส่วนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.57 ( $\bar{x} = 4.73$ , S.D. = 0.40) รองลงมาคือ ความพึงพอใจในงานด้านสาธารณสุขโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.30 ( $\bar{x} = 4.72$ , S.D. = 0.42) ความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.25 ( $\bar{x} = 4.71$ , S.D. = 0.42) และความพึงพอใจในงานด้านรายได้หรือภาษีโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.10 ( $\bar{x} = 4.71$ , S.D. = 0.42) ตามลำดับ ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

จากการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า องค์กรบริหารส่วนตำบลหัวหนอง อําเภอบ้านໄน จังหวัดขอนแก่น มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดี และให้การบริการด้วยความเป็นก่ออาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลหัวหนอง

### 5.3 อภิปรายผล

จากการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวหนอง อําเภอบ้านໄน จังหวัดขอนแก่น มีประเทินประสานใจบ้ามากกิประเพณี ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการประจำงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวหนอง อําเภอบ้านໄนจังหวัดขอนแก่น ในการบริการ 4 ด้าน คือ ด้านซื่อสัมพันธ์ ด้านซื่อสัมพันธ์ ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ 4 งานบริการ พบร้า ในภาพรวม มีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 94.31 และตัวรับรู้รู้สึกถูกประทับใจในแผนพัฒนาฯขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวหนองว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อม มีความสามัคคีเป็นอันดีในหน่วยงาน สอดคล้องกับมาตรฐานขององค์กร POSOCORB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดค่าประโยชน์ตอบสนองเป็นครั้งที่ 2 มีตัวบัญญัติการบริหารงานของ POSOCORB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดค่าประโยชน์ตอบสนองเป็นครั้งที่ 2 นิติที่ 2 มีตัวบัญญัติการให้บริการ ดัวที่วัดที่ 2.1 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คิดเป็นอัตรา 100% รากฐานว่าองค์กรบริหารส่วนตำบลหัวหนองได้ 9 คะแนน

### ส่วนรับผลลัพธ์ด้าน พบร&gt;

1. ด้านนี้ต้องการให้บริการพบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 94.51 เมื่อเทียบ องค์กรบริหารส่วนตำบลทั่วหนังมีการตรวจสอบงานสำรวจหน้าและจัดเตรียมการพร้อมเพื่อการบริการอย่างต่อเนื่อง และประชาชนมีความพึงพอใจเชิงสองครั้งกับสูงมาก สมเซช กล่าวว่าการตรวจสอบงานที่ดีและประชาชนมีความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จขององค์กรเป็นการแสดงถึงเจตคติที่ดีของการปฏิบัติงานและภารกิจให้บริการ 2 ทาง ระหว่างผู้ให้กับผู้รับ

2. ด้านซึ่งทางการให้บริการพบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 94.25 องค์กรบริหารส่วนตำบลทั่วหนังมีการให้บริการหลักเชิงทางให้ผู้มาใช้บริการเดือดให้บริการ มีการบริษัทฯ ที่ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารของ อ.บต. มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และอีดีปะโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 94.47 ทั้งนี้อาจ เป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถตอบคำถามต้องการเจ้าหน้าที่ มีความพร้อมในการให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นเป็นมิตรในการให้บริการมีความเสมอภาคใน การให้บริการมีความรวดเร็วในดูราให้บริการแก่ไขปัญหาเรื่องภาษีได้ทุกด้านมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถามให้คำแนะนำป้ำกับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ สอดคล้องกับแนวคิดของสมิต ลักษณะ ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการว่าจะดันผลของการบริการสู่ความคาดหวังที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจแต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวังผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจซึ่ง ส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีกซึ่งกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในบริการเป็นภาระที่แสดงออกถึง ความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเบรินที่บันการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากบริการใน ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการรับทราบที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการและความพึงพอใจในงานของผู้รับบริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบร&gt; ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 94.00 ซึ่งเป็น ความสำเร็จของการให้บริการที่สูงและเป็นการตอบตามของ การบริการในองค์กรบริหารส่วนตำบล ทั่วหนังอันที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์กรบริหารส่วนตำบลได้ปฏิบัติจัดเตรียมสถานที่ ให้บริการดีเป็นสัดส่วนและสะดวก ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการสถานที่ให้บริการ ที่สะอาดและสวยงามอย่างมีความสะอาดและร่มรื่น มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ มีเอกสาร แผนที่บันทึกเส้นทางน้ำกรุงให้บริการเป็นอย่างดีความสำาคัญสำคัญที่ให้ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจมาก

#### งานบริการ 4 ตาม พบรว

1. งานบริการที่ 1 ด้านนโยบาย และการขออนุญาตปลูกสังกัดสร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.57 ( $\bar{X}=4.73$ , S.D. = 0.40)
2. งานบริการที่ 2 ด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.30 ( $\bar{X}=4.72$ , S.D. = 0.42)
3. งานบริการที่ 3 ด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.10 ( $\bar{X}=4.71$ , S.D. = 0.42)
4. บริการที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.25 ( $\bar{X}=4.71$ , S.D. = 0.42)

โดยสรุป องค์กรบริหารส่วนตำบลหัวหนอง อ.นาโคบ้านนี้ จึงให้คะแนนแก่น ฝ่ายปกครองสูงใน การบริการประชาชน ดังนี้น ครรภรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิด ผลลัพธ์ที่ดีอย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ลอดต่อไปกับความต้องการของประชาชนผู้นำรับบริการ

#### 5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

- 1) ผลงานในปีที่ผ่านมาขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวหนอง ที่ประชากันประจำทั่วไป ดังนี้
  - การคุ้มครองและสวัสดิการและความเป็นอยู่ของประชาชนเป็นอย่างดี
  - ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการหรือการจัดกิจกรรมค่าว่างๆ เช่น การจัดทำแผน ประจำปี การแข่งขันกีฬา และงานประเพณีต่างๆ
  - เจ้าหน้าที่ออกให้บริการชุมชน บริการดี เป็นกันเอง
  - ด้านสาธารณสุข ช่วยเหลือผู้คน ทางองค์กรบริหารส่วนตำบลหัวหนอง มีการอีดยาดัน ยุงรบหมู่บ้าน และแยกห้องอยู่เบส เพื่อกำจัดยุงลาย
  - โควิด 19 ทางองค์กรบริหารส่วนตำบลหัวหนอง ออกมายให้ความรู้และช่วยบังกัน ตัวเอง และแจ้งหน้ากากอนามัย
- 2) สิ่งที่ควรปรับปรุง
  - ระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ (ความทั่วถึง การใช้งาน) หลอดไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ถนนสาธารณะ หลอดไฟชำรุด
  - ถนนภายในหมู่บ้าน ขาดที่ชำรุด ควรซ่อมแซม yen ปรับปรุง ทุกปี เพื่อยกระดับสภาพให้ ให้佳んได้ดีขึ้น ๆ ไม่ต้องเสียเวลาใหม่ และควรจัดสรรงบประมาณในการท่าเรือระบายน้ำ ภายในหมู่บ้าน

- ขยายเขตไฟฟ้าเพื่อการเกษตรให้ทั่วถึง
  - ส่งเสริมการยุรังษ์ศึกษาและนักวิชาการและนักประดิษฐ์ท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง
  - พัฒนาศักยภาพเชิงเศรษฐกิจของประชาชนเป็นสำคัญในการจัดทำแผน และการจัดสรรงบประมาณ
- 3) ชุมชนอันดับที่ ๑
- ต้องการให้สูบบริหารท้องถิ่นพัฒนา ผลิตเจ้าหน้าที่ขององค์กรบริหารส่วนตัวบุคลากร หมู่บ้านเพื่อเพื่อมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพให้ทั่วถึง มีความเป็นกันเอง เพื่อรักษาภูมิปัญญาและแนวทางการแก้ไขอย่างบูรณาการ