

## บทที่ 4

### ผลการสำรวจ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโรง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของมาใช้บริการ และศึกษาปัญหาอุปสรรคของการบริการให้กับประชาชน ผู้วิจัยได้ดำเนินการสรุป วิเคราะห์ข้อมูลตามหลักการทางสถิติและวิชาการ สามารถนำข้อมูลที่ได้มาเป็นผลของการวิจัย ดังต่อไปนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตอนที่ 2** ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโรง

**ตอนที่ 3** ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโรง

**ตอนที่ 4** ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อด้านกฎหมาย งานร้องเรียนร้องทุกข์

**ตอนที่ 5** ผลการศึกษาคำเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่อด้านกฎหมาย งานร้องเรียนร้องทุกข์

**ตอนที่ 6** ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง

**ตอนที่ 7** ผลการศึกษาคำเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่อด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง

**ตอนที่ 8** ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อด้านรายได้หรือภาษี งานบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย

**ตอนที่ 9** ผลการศึกษาคำเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่อด้านรายได้หรือภาษี งานบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย

**ตอนที่ 10** ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

**ตอนที่ 11** ผลการศึกษาคำเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนที่ต่อด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

**ตอนที่ 12** ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อด้านการศึกษา งานบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต. ห้วยโรง

**ตอนที่ 13** ผลการศึกษาคำเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่อด้านการศึกษา งานบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต. ห้วยโรง

### ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาค้นคว้าลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 500 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 4.1

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

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

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

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

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

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

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
<b>รวม</b>	<b>500</b>	<b>100.00</b>
<b>เพศ</b>		
ชาย	198	39.60
หญิง	302	60.40
<b>อายุ</b>		
น้อยกว่า 25 ปี	87	17.40
26-30 ปี	72	14.40
31-40 ปี	126	25.20
41-50 ปี	106	21.20
51-60 ปี	60	12.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	49	9.80
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	78	15.60
มัธยมศึกษา	146	29.20
ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา	91	18.20
ปริญญาตรี	157	31.40
ปริญญาโทและสูงกว่า	31	5.60
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
น้อยกว่า 10,000 บาท	147	29.40
10,000-20,000 บาท	181	36.20
20,001-30,000 บาท	103	20.60
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	59	13.80
<b>อาชีพ</b>		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	60	12.00
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	161	32.20
เกษตรกรกรรม/กสิกรรม	29	6.00
รับจ้าง	111	22.20

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล (ต่อ)

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

ผลการศึกษาค้นลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการด้านกฎหมาย งาน ร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน 100 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 4.2

**เพศ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 และ เพศชาย จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00

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

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

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

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

เป็นร้อยละ 16.00 ประกอบอาชีพแม่บ้าน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม/กสิกรรม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

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

**ตารางที่ 4.2** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการด้านกฎหมาย งานร้องเรียนร้องทุกข์

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>เพศ</b>		
ชาย	38	38.00
หญิง	62	62.00
<b>อายุ</b>		
น้อยกว่า 25 ปี	26	26.00
26-30 ปี	5	5.00
31-40 ปี	28	28.00
41-50 ปี	18	18.00
51-60 ปี	12	12.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	11	11.00
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	6	6.00
มัธยมศึกษา	29	29.00
ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา	14	14.00
ปริญญาตรี	45	45.00
ปริญญาโทและสูงกว่า	6	6.00
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
น้อยกว่า 10,000 บาท	35	35.00
10,000-20,000 บาท	33	33.00
20,001-30,000 บาท	19	19.00

**ตารางที่ 4.2** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการด้านกฎหมาย งานร้องเรียนร้องทุกข์ (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	13	13.00
<b>อาชีพ</b>		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	17	17.00
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	31	31.00
เกษตรกรกรรม/กสิกรรม	1	1.00
รับจ้าง	16	16.00
แม่บ้าน	6	6.00
อื่นๆ	29	29.00
<b>ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน</b>		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	43	43.00
อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	5	5.00
อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	9	9.00
อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี	43	43.00

ผลการศึกษาค้นลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 100 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 4.3

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

**อายุ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13 ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และช่วงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

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

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

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

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

**ตารางที่ 4.3** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>เพศ</b>		
ชาย	42	42.00
หญิง	58	58.00
<b>อายุ</b>		
น้อยกว่า 25 ปี	13	13.00
26-30 ปี	26	26.00
31-40 ปี	24	24.00
41-50 ปี	20	20.00
51-60 ปี	11	11.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	6	6.00
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	10	10.00
มัธยมศึกษา	29	29.00

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา	13	13.00
ปริญญาตรี	31	31.00
ปริญญาโทและสูงกว่า	17	17.00
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
น้อยกว่า 10,000 บาท	23	23.00
10,000-20,000 บาท	46	46.00
20,001-30,000 บาท	17	17.00
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	14	14.00
<b>อาชีพ</b>		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	16	16.00
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	26	26.00
เกษตรกร/กสิกรรม	9	9.00
รับจ้าง	24	24.00
แม่บ้าน	6	6.00
อื่นๆ	19	19.00
<b>ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน</b>		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	45	45.00
อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	11	11.00
อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	9	9.00
อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี	35	35.00

ผลการศึกษาคุณลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการด้านรายได้หรือภาณีงานบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย จำนวน 100 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 4.4

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



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

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

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

**อาชีพ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 แม่บ้านค้าขาย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ประกอบอาชีพรับเกษตรกรรม/กสิกรรม จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

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

**ตารางที่ 4.4** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการด้านรายได้หรือภาษี งานบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>เพศ</b>		
ชาย	34	34.00
หญิง	66	66.00
<b>อายุ</b>		
น้อยกว่า 25 ปี	8	8

**ตารางที่ 4.4** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการด้านรายได้หรือภาษี งานบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย(ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
26-30 ปี	16	16
31-40 ปี	24	24
41-50 ปี	29	29
51-60 ปี	13	13
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	10	10
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	38	38.00
มัธยมศึกษา	26	26.00
ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา	21	21.00
ปริญญาตรี	15	15.00
ปริญญาโทและสูงกว่า	1	1.00
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
น้อยกว่า 10,000 บาท	45	45.00
10,000-20,000 บาท	24	24.00
20,001-30,000 บาท	28	28.00
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	3	3.00
<b>อาชีพ</b>		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	6	6.00
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	39	39.00
เกษตรกรรม/กสิกรรม	18	18.00
รับจ้าง	23	23.00
แม่บ้าน	19	19.00
อื่นๆ	12	12.00
<b>ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน</b>		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	34	34.00
อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	15	15.00
อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	16	16.00
อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี	35	35.00

ผลการศึกษาค้นลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม จำนวน 100 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 4.5

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

**อายุ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 รองลงมา คือ ช่วงอายุน้อย 41-50 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 ตามลำดับ

**ระดับการศึกษา** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาสูงสุด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมา คือ ระดับปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ระดับปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

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

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

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

**ตารางที่ 4.5** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>เพศ</b>		
ชาย	46	46.00
หญิง	54	54.00
<b>อายุ</b>		
น้อยกว่า 25 ปี	14	14.00
26-30 ปี	20	20.00
31-40 ปี	22	22.00
41-50 ปี	21	21.00
51-60 ปี	12	12.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	11	11.00
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	16	16.00
มัธยมศึกษา	33	33.00
ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา	29	29.00
ปริญญาตรี	21	21.00
ปริญญาโทและสูงกว่า	1	1.00
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
น้อยกว่า 10,000 บาท	9	9.00
10,000-20,000 บาท	45	45.00
20,001-30,000 บาท	30	30.00
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	16	16.00
<b>อาชีพ</b>		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4	4.00
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	34	34.00
เกษตรกร/กรรมกร/กสิกรรม	0	0
<b>ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(ต่อ)</b>		
ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)

<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>
รับจ้าง	52	52.00
แม่บ้าน	1	1.00
อื่นๆ	9	9.00
<b>ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน</b>		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	37	37.00
อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	7	7.00
อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	16	16.00
อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี	40	40.00

ผลการศึกษาคูณลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการด้านการศึกษา งานบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต. ห้วยโรง จำนวน 100 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 4.6

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

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

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

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

**อาชีพ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ประกอบอาชีพแม่บ้าน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และประกอบอาชีพเกษตรกร/กสิกรรม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

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

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการด้านการศึกษา งานบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต. ห้วยโรง

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

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการด้านการศึกษา งานบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต. ห้วยโรง (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
ปริญญาตรี	45	45.00
ปริญญาโทและสูงกว่า	6	6.00

**รายได้เฉลี่ยต่อเดือน**

น้อยกว่า 10,000 บาท	35	35.00
10,000-20,000 บาท	33	33.00
20,001-30,000 บาท	19	19.00
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	13	13.00

**อาชีพ**

รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	17	17.00
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	31	31.00
เกษตรกรกรรม/กสิกรรม	1	1.00
รับจ้าง	16	16.00
แม่บ้าน	6	6.00
อื่นๆ	29	29.00

**ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน**

เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	43	43.00
อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	5	5.00
อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	9	9.00
อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี	43	43.00

**ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโรง**

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโรง ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่อง

ทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมีผลการประเมินแต่ละงานดังนี้

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.809$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.18 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ผลสำรวจเป็นรายด้านในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.804$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.08 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.822$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.44 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.827$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.54 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.782$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.20 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวม



ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ						
การบริการ	ด้าน กฎหมาย	ด้านโยธา	ด้านรายได้ หรือภาษี	ด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการ สังคม	ด้าน การศึกษา	รวม แต่ละด้าน
1.ขั้นตอน การ ให้บริการ	4.859 มากที่สุด (97.18%)	4.785 มากที่สุด (95.70%)	4.717 มากที่สุด (94.34%)	4.853 มากที่สุด (97.06%)	4.805 มากที่สุด (96.10%)	<b>4.804</b> มากที่สุด <b>(96.08%)</b>
2.ช่องทาง การ ให้บริการ	4.828 มากที่สุด (96.56%)	4.767 มากที่สุด (95.34%)	4.839 มากที่สุด (96.78%)	4.849 มากที่สุด (96.98%)	4.827 มากที่สุด (96.54%)	<b>4.822</b> มากที่สุด <b>(96.44%)</b>
3.เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	4.836 มากที่สุด (96.72%)	4.843 มากที่สุด (96.86%)	4.785 มากที่สุด (95.70%)	4.897 มากที่สุด (97.94%)	4.774 มากที่สุด (95.48%)	<b>4.827</b> มากที่สุด <b>(96.54%)</b>
4.สิ่งอำนวยความสะดวก	4.858 มากที่สุด (97.16%)	4.792 มากที่สุด (95.84%)	4.737 มากที่สุด (94.74%)	4.891 มากที่สุด (97.82%)	4.633 มากที่สุด (92.66%)	<b>4.782</b> มากที่สุด <b>(97.48%)</b>
รวม	4.845 มากที่สุด	4.797 มากที่สุด	4.770 มากที่สุด	4.873 มากที่สุด	4.760 มากที่สุด	<b>4.809</b> มากที่สุด
ร้อยละของ ระดับความ พึงพอใจ	<b>(96.91%)</b>	<b>(95.94%)</b>	<b>(95.39%)</b>	<b>(97.45%)</b>	<b>(95.20%)</b>	<b>(96.18%)</b>
คะแนน คุณภาพ	5 – มากกว่า ร้อยละ 80 ขึ้นไป	5 – มากกว่า ร้อยละ 80 ขึ้นไป	5 – มากกว่า ร้อยละ 80 ขึ้นไป	5 – มากกว่า ร้อยละ 80 ขึ้นไป	5 – มากกว่า ร้อยละ 80 ขึ้นไป	5 - มากกว่า ร้อยละ 80 ขึ้นไป

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโรง ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและ

ผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทาง การให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.809$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.18 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

11. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.804$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.08 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.857$ ) รองลงมา คือ ให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.828$ ) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.792$ ) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X} = 4.775$ ) และแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ( $\bar{X} = 4.766$ ) ตามลำดับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.822$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.44 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มากที่สุด ( $\bar{x} = 4.885$ ) รองลงมา คือ และมีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้าย โฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ และมีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.839$ ) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.802$ ) และมีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ( $\bar{X} = 4.745$ ) ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.827$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.54 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.872$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.859$ ) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน ( $\bar{X} = 4.839$ ) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส ( $\bar{X} = 4.815$ ) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.751$ ) ตามลำดับ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.782$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.64 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.805$ ) รองลงมา คือ มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ ( $\bar{X} = 4.788$ ) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ และ มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.782$ ) และ จุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมเข้าถึงได้สะดวก ( $\bar{X} = 4.754$ )ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก

## องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโรง จำแนกแต่ละด้าน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบ	4.766	0.450	มากที่สุด
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับก่อนหลัง	4.775	0.442	มากที่สุด
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ ผู้รับบริการคาดหวัง	4.857	0.461	มากที่สุด
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.828	0.473	มากที่สุด
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลา ที่กำหนด	4.792	0.469	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.804</b>	<b>0.454</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.885	0.443	มากที่สุด
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยใน การให้บริการ	4.802	0.450	มากที่สุด
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่อง รับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น	4.839	0.434	มากที่สุด
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร และรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ	4.745	0.446	มากที่สุด
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.839	0.447	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.822</b>	<b>0.445</b>	<b>มากที่สุด</b>

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก  
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโรง จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ ของประชาชน	4.839	0.433	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.815	0.445	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ ในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อ สงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.751	0.449	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการ ปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	4.859	0.478	มากที่สุด
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุก รายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.872	0.440	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.827</b>	<b>0.441</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุด บริการ	4.805	0.436	มากที่สุด
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	4.754	0.450	มากที่สุด
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความ เพียงพอ	4.782	0.448	มากที่สุด
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.782	0.469	มากที่สุด
5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ	4.788	0.445	มากที่สุด

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก  
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโรง จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
รวม	4.782	0.416	มากที่สุด
รวมผลการประเมิน 4 ด้าน	4.809	0.478	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.18			

**ตอนที่ 3** ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโรง

ควรมีนโยบายส่งเสริมด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง และสามารถติดต่อประสานงานกับองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโรงอย่างสะดวก มีนโยบายส่งเสริมด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พร้อมรับคำตำหนิไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยท่าทีที่เต็มใจ ควรถัดมีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย วารสารประจำเดือน วิทยุชุมชน เว็บไซต์ ฯลฯ มีอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการใช้งานของผู้มาใช้บริการได้เต็มที่ มีช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่หลากหลายมากขึ้นและเจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลแก่ผู้มาใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งมีการอธิบายวิธีการเข้ามาติดต่อกับหน่วยงานต่างๆเพื่อความสะดวกรวดเร็วต่อการมารับบริการภายในหน่วยงาน เอาใจใส่ดูแลประชาชน และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานขององค์กร

**ตอนที่ 4** ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อด้านกฎหมาย งานร้องเรียนร้องทุกข์

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ เรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.845$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.91 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.859$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.18 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.923$ ) รองลงมา คือ มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X} = 4.903$ ) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ( $\bar{X} = 4.871$ ) การให้บริการด้วยความรวดเร็วในระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.843$ ) และการบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง ( $\bar{X} = 4.755$ ) ตามลำดับ

## 2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.828$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.56 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย กล้องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.912$ ) รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ( $\bar{X} = 4.869$ ) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ( $\bar{X} = 4.837$ ) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.801$ ) และมีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.723$ ) ตามลำดับ

## 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.836$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.72 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.964$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.864$ ) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส ( $\bar{X} = 4.842$ ) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.799$ ) และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน ( $\bar{X} = 4.712$ ) ตามลำดับ

## 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.858$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.16 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.966$ ) รองลงมา คือ มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ ( $\bar{X} = 4.914$ ) มีจุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก ( $\bar{X} = 4.833$ ) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.812$ ) และมีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.765$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.9** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชนต่อด้านกฎหมาย งานร้องเรียนร้องทุกข์ จำแนกแต่ละด้าน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบ	4.871	0.570	มากที่สุด
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง	4.903	0.615	มากที่สุด
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ ผู้รับบริการคาดหวัง	4.755	0.620	มากที่สุด
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.923	0.672	มากที่สุด
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่ กำหนด	4.843	0.672	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.859</b>	<b>0.560</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.869	0.673	มากที่สุด
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการ ให้บริการ	4.723	0.778	มากที่สุด
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความ คิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น	4.912	0.518	มากที่สุด
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับ แจ้ง เรื่องราวต่าง ๆ	4.837	0.789	มากที่สุด
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.801	0.933	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.828</b>	<b>0.550</b>	<b>มากที่สุด</b>

**ตารางที่ 4.9** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชน  
 ต่อด้านกฎหมาย งานร้องเรียนร้องทุกข์ จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน	4.712	0.621	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.842	0.593	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.864	0.651	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นอย่างดี	4.964	0.591	มากที่สุด
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่ เลือกปฏิบัติ	4.799	0.621	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.836</b>	<b>0.541</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	4.966	0.592	มากที่สุด
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก	4.833	0.672	มากที่สุด
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ	4.812	0.487	มากที่สุด
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.765	0.728	มากที่สุด
5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ	4.914	0.726	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.858</b>	<b>0.498</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>รวมผลการประเมิน 4 ด้าน</b>	<b>4.845</b>	<b>0.690</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.91</b>			



**ตอนที่ 5** ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่อด้านกฎหมาย งานร้องเรียนร้องทุกข์

การบริการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ควรที่จะมีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพในการร้องเรียน มีช่องทางในการรับแจ้งที่หลากหลาย เพิ่มช่องทางการแจ้งเรื่องออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ดขององค์กร เป็นต้น และแก้ไขเอกสารให้เกิดความเข้าใจง่ายมากยิ่งขึ้น เพื่อความสะดวกรับทราบปัญหาโดยเร็ว และลดระยะเวลาการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้น้อยลง ควรที่จะวางแผนการแก้ไขเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนในระยะยาว เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ มีการพัฒนาการบริการในเรื่องของการให้บริการอย่างมีความเห็นอกเห็นใจ เข้าใจผู้ใช้บริการ รับ-ส่งข่าวสาร ข้อมูลการติดต่อให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้ใช้บริการจะมีความเชื่อมั่นในการบริการแก้ไขปัญหา และองค์กรก็มีความน่าเชื่อถือเพิ่มมากขึ้น พัฒนาสถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย แข็งขันตอนการให้บริการโดยละเอียด เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน และลดระยะเวลาในการให้บริการ จัดเรียงความต้องการความช่วยเหลือของผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือมากที่สุดก่อน เพื่อช่วยเหลือผู้ที่เดือดร้อนอย่างรวดเร็ว ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึงในชุมชน เพื่อให้ประชาชนในชุมชนได้รับทราบข่าวสารที่รวดเร็ว ครบถ้วน และมีความถูกต้อง ควรมีการสอบถาม ประเมินการให้บริการและความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการอยู่เสมอ เนื่องจากงานบริการต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบ หรือให้บริการเท่าทันสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ผู้ร้องเรียนต้องการความช่วยเหลือ และทำให้การเปลี่ยนแปลงของบริการทั้งของรับเรื่อง การปฏิบัติตนของผู้ให้บริการ รวมถึงสถานที่ที่ให้บริการ โดยคำนึงถึงจุดประสงค์ของประชาชนที่จะได้ผลประโยชน์มากที่สุดเป็นหลักของการบริการ

**ตอนที่ 6** ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อด้าน โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้าน โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.797$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.94 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.785$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.70 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.899$ ) รองลงมา คือ ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.847$ ) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้ใช้บริการทราบ ( $\bar{X} = 4.755$ ) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X} = 4.739$ ) และการบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง ( $\bar{X} = 4.685$ ) ตามลำดับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.767$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.34 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.875$ ) รองลงมา คือ มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.813$ ) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.768$ ) และมีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ ( $\bar{X} = 4.739$ ) และมีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ( $\bar{X} = 4.638$ ) ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.843$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.86 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.955$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส ( $\bar{X} = 4.912$ ) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.869$ ) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน ( $\bar{X} = 4.833$ ) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.648$ ) ตามลำดับ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.792$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.84 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่อง มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.894$ ) รองลงมา คือ มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.845$ ) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.766$ ) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ ( $\bar{X} = 4.741$ ) และจุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ( $\bar{X} = 4.712$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชนต่อด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง จำแนกแต่ละด้าน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบ	4.755	0.732	มากที่สุด
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง	4.739	0.788	มากที่สุด

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชน  
 ต่อด้าน โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ ผู้รับบริการคาดหวัง	4.685	0.844	มากที่สุด
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.899	0.827	มากที่สุด
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่ กำหนด	4.847	5.196	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.785</b>	<b>1.235</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.875	0.834	มากที่สุด
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการ ให้บริการ	4.768	0.841	มากที่สุด
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความ คิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น	4.739	0.905	มากที่สุด
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและ รับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ	4.638	0.761	มากที่สุด
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.813	0.792	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.767</b>	<b>0.562</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของ ประชาชน	4.883	0.999	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.912	1.066	มากที่สุด

**ตารางที่ 4.10** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชน  
 ต่อด้าน โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ) (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.648	0.913	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นอย่างดี	4.869	0.833	มากที่สุด
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.955	0.985	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.843</b>	<b>0.776</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	4.894	0.971	มากที่สุด
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.712	0.922	มากที่สุด
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ	4.766	0.914	มากที่สุด
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.845	0.886	มากที่สุด
5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำ ดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ	4.741	0.891	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.792</b>	<b>0.634</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>รวมผลการประเมิน 4 ด้าน</b>			
<b>ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.94</b>	<b>4.797</b>	<b>0.649</b>	<b>มากที่สุด</b>

**ตอนที่ 7** ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่อด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง

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

**ตอนที่ 8** ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ต่อต้านรายได้หรือภาษีงานบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านรายได้หรือภาษีงานบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.770$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.39 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

#### 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.717$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.34 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการบริการมีคุณภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.955$ ) รองลงมา คือ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ภายในระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.756$ ) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้มาติดต่อรับทราบ

( $\bar{X} = 4.689$ ) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.612$ ) และมีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X} = 4.573$ ) ตามลำดับ

### 2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.839$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.78 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.923$ ) รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ( $\bar{X} = 4.891$ ) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.854$ ) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ( $\bar{X} = 4.772$ ) และมีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.755$ ) ตามลำดับ

### 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.785$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.70 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.875$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์โปร่งใส ( $\bar{X} = 4.802$ ) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.786$ ) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.751$ ) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.712$ ) ตามลำดับ

### 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.737$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.74 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.882$ ) รองลงมา คือ มีจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก ( $\bar{X} = 4.802$ ) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ ( $\bar{X} = 4.711$ ) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ ( $\bar{X} = 4.677$ ) และมีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.612$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.11** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชนต่อด้านรายได้หรือภาษีงานบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย จำแนกแต่ละด้าน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	4.689	0.428	มากที่สุด

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชนต่อ  
ด้านรายได้หรือภาษีงานบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง	4.573	0.441	มากที่สุด
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ ผู้รับบริการ คาดหวัง	4.955	0.449	มากที่สุด
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.612	0.447	มากที่สุด
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่ กำหนด	4.756	0.421	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.717</b>	<b>0.437</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.891	0.658	มากที่สุด
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยใน การให้บริการ	4.854	0.639	มากที่สุด
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับเสียงตามสาย และกล่องรับความ คิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น	4.923	0.666	มากที่สุด
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร และรับแจ้ง เรื่องราวต่าง ๆ	4.772	0.682	มากที่สุด
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.755	0.710	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.839</b>	<b>0.512</b>	<b>มากที่สุด</b>

**ตารางที่ 4.11** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชนต่อ  
ด้านรายได้หรือภาษีงานบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ ของประชาชน	4.875	0.999	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.802	1.066	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถใน การให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.712	0.913	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการ ปฏิบัติหน้าที่ เป็นอย่างดี	4.786	0.833	มากที่สุด
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุก รายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.751	0.985	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.785</b>	<b>0.776</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุด บริการ	4.711	0.592	มากที่สุด
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้ สะดวก	4.802	0.672	มากที่สุด
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความ เพียงพอ	4.882	0.487	มากที่สุด
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.612	0.728	มากที่สุด
5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ	4.677	0.726	มากที่สุด



ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชน  
 ต่อด้านรายได้หรือภาษีงานบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
รวม	4.737	0.498	มากที่สุด
รวมผลการประเมิน 4 ด้าน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.39	4.770	0.685	มากที่สุด

ตอนที่ 9 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่อด้านรายได้หรือภาษีงานบริการจัดเก็บ  
 ค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย

ควรมีการจัดทำช่องทางบริการชำระค่าบริการแบบออนไลน์เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายของประชาชน  
 ผู้เข้ารับบริการ นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ให้บริการควรได้รับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ หรือมีการจัดฝึกอบรม  
 เพื่อพัฒนาทักษะความรู้ในด้านต่างๆ และมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในการบริการ เพื่อให้ประชาชนได้รับ  
 การบริการที่ดี และเกิดความพึงพอใจในการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ ควรมีการประชาสัมพันธ์ในเรื่องต่าง ๆ  
 ที่เกี่ยวกับการจัดเก็บขยะมูลฝอยที่ประชาชนควรรับรู้ได้อย่างกว้างขวาง หลากหลายช่องทาง เช่น การ  
 ประชาสัมพันธ์เสียงตามสายโดยผู้นำชุมชน การปิดป้ายประกาศ การประกาศช่องทางออนไลน์ของ  
 หน่วยงาน เป็นต้น เพื่อประชาชนจะได้รับข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วน และได้รับอย่างทั่วถึง ควรปรับวัสดุ  
 อุปกรณ์ เครื่องมือการให้บริการให้มีความทันสมัยมากขึ้น หรือตรวจเช็ค ซ่อม บำรุง วัสดุอุปกรณ์นั้นอย่าง  
 สม่ำเสมอ เพื่อประชาชนจะได้รับบริการที่ดี สะดวก มีประสิทธิภาพ มีความพร้อม เพียงพอดต่อความ  
 ต้องการใช้บริการ ควรพัฒนาการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย โดยให้ความสำคัญอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมากขึ้น  
 ให้ประชาชนในชุมชนแยกขยะอย่างถูกวิธี มีตารางการจัดเก็บขยะที่ชัดเจน ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และ  
 มีการอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับผลดีของการแยกขยะ และผลเสียของการไม่แยกขยะ จัดทำภาชนะ  
 ใส่ขยะที่มีความแตกต่าง แยกได้ง่าย แจกจ่ายให้กับประชาชน เพื่อความสะดวกแก่ประชาชน ให้การแยกขยะ  
 มูลฝอยอย่างมีประสิทธิภาพ สภาพแวดล้อมหรือชุมชนสะอาดขึ้น สิ่งแวดล้อมในชุมชนเกิดการเปลี่ยนแปลง  
 ในทางที่ดีขึ้น และเป็นผลดีต่อประชาชนในชุมชน

**ตอนที่ 10** ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.873$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.45 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

### 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.853$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.06 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการบริการมีคุณภาพ ถูกต้องครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.965$ ) รองลงมา คือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.912$ ) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X} = 4.836$ ) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.793$ ) และแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ( $\bar{X} = 4.759$ ) ตามลำดับ

### 2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.849$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.98 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.955$ ) รองลงมา คือ มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.912$ ) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.883$ ) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ( $\bar{X} = 4.758$ ) และมีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับเสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ ( $\bar{X} = 4.738$ ) ตามลำดับ

### 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.897$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.94 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.975$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.919$ ) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน ( $\bar{X} = 4.901$ ) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.865$ ) และเจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส ( $\bar{X} = 4.823$ ) ตามลำดับ

### 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.891$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.82 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.965$ ) รองลงมา คือ จุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ( $\bar{X} = 4.912$ ) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ ( $\bar{X} = 4.902$ ) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.865$ ) และมีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ ( $\bar{X} = 4.813$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.12** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชนต่อ  
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกแต่ละด้าน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบ	4.759	0.428	มากที่สุด
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง	4.836	0.441	มากที่สุด
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ ผู้รับบริการ คาดหวัง	4.965	0.449	มากที่สุด
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.912	0.447	มากที่สุด
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่ กำหนด	4.793	0.421	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.853</b>	<b>0.437</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.955	0.457	มากที่สุด
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยใน การให้บริการ	4.912	0.446	มากที่สุด
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความ คิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น	4.738	0.415	มากที่สุด
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร และรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ	4.758	0.425	มากที่สุด
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.883	0.459	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.849</b>	<b>0.437</b>	<b>มากที่สุด</b>

**ตารางที่ 4.12** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชน  
 ต่อด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ ของประชาชน	4.901	0.467	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.823	0.435	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อ สงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.865	0.418	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการ ปฏิบัติหน้าที่ เป็นอย่างดี	4.975	0.449	มากที่สุด
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุก รายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.919	0.467	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.897</b>	<b>0.429</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุด บริการ	4.902	0.429	มากที่สุด
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	4.912	0.430	มากที่สุด
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความ เพียงพอ	4.865	0.393	มากที่สุด
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.965	0.444	มากที่สุด
5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ	4.813	0.385	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.891</b>	<b>0.416</b>	<b>มากที่สุด</b>

**ตารางที่ 4.12** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชน  
 ต่อด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
รวมผลการประเมิน 4 ด้าน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.45	4.873	0.435	มากที่สุด

**ตอนที่ 11** ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่อด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกแต่ละด้าน

ประชาชนทุกคนพึงได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ ส่งเสริม สนับสนุนคุณภาพชีวิตของแต่ละช่วงวัยให้ดีขึ้น มีการดำเนินงานด้านศูนย์บริการด้านเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาสเพื่อส่งเสริมสวัสดิภาพ จัดสวัสดิการด้านต่าง ๆ ที่พึงได้ เช่น เบี้ยยังชีพ เบี้ยสงเคราะห์ ในการช่วยเหลือและสงเคราะห์เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตได้ในระดับที่เหมาะสม พึ่งตนเองได้โดยไม่เบียดเบียนซึ่งกันและกัน นอกจากนี้แล้วควรเพิ่มช่องทางการรับบริการที่อำนวยความสะดวกให้กับกลุ่มคนเหล่านี้ เช่น การโอนผ่านบัญชีธนาคาร การมอบอำนาจให้บุคคลอื่น หรืออาจจะมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่มาให้บริการโดยตรง อีกทั้งควรมีการสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับประชาชนภายในท้องถิ่น ช่วยเสริมอาชีพ สร้างรายได้แก่ผู้มีรายได้น้อย เบิกจ่ายเงินสนับสนุนค่าครองชีพประจำวันแก่ผู้สูงอายุ และควรฝึกอบรม ส่งเสริม และสนับสนุนอาชีพที่เหมาะสมแก่ประชาชน เพื่อให้กลุ่มอาชีพสามารถเพิ่มผลผลิต และสร้างรายได้ให้กับชุมชน ควรตรวจสอบราคาสินค้าภายในชุมชนให้มีราคาที่เหมาะสม เน้นการซื้อขายของสินค้าเกษตรกร อาจจะจัดเป็นทั้งตลาดนัดภายในชุมชนและตลาดนัดออนไลน์เพื่อเพิ่มช่องทางการขาย มีการส่งเสริมและดำเนินการด้านการจัดการความรู้ด้านวัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่สำคัญของชุมชน โดยให้ผู้สูงอายุภายในชุมชนเป็นผู้ถ่ายทอด เพื่อให้ผู้สูงอายุมิบทบาททางสังคมมากขึ้นและคนรุ่นใหม่มีส่วนร่วมในการเรียนรู้ ส่งเสริม สนับสนุนกิจการด้านการกีฬา นันทนาการ การออกกำลังกาย ห้องสมุดชุมชน เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานอย่างจริงจัง มีการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวกับเด็กและเยาวชน เพื่อให้ห่างไกลจากอบายมุข มีการฝึกอบรมและพัฒนาข้าราชการ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ผู้นำชุมชน และองค์การชุมชน ให้มีความรู้ ทักษะ ทศนคติ และสมรรถนะในการทำงาน รวมทั้งทำให้หน่วยงานมีความสามารถทางด้านการพัฒนาชุมชน หน่วยงานมีการศึกษา และติดตามเทคโนโลยีองค์ความรู้ใหม่ๆ กฎหมาย และระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานพัฒนาชุมชน เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนี้ควรมีการลดความเหลื่อมล้ำโดยการพิจารณาปรับปรุงในเรื่องการกระจายรายได้ และการรับบริการต่างๆ ที่พึงจะได้รับจากหน่วยงาน บุคคลในทุกคนชั้นควรได้รับผลประโยชน์เฉลี่ยอย่างยุติธรรม

**ตอนที่ 12** ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อด้านการศึกษา งานบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต. ห้วยโรง

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านการศึกษา งานบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต. ห้วยโรง ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ การให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.760$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.20 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

### 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.805$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.10 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่อง การบริการมีคุณภาพรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.927$ ) รองลงมา คือ มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X} = 4.823$ ) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.794$ ) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้มาติดต่อรับทราบ ( $\bar{X} = 4.758$ ) และให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.723$ ) ตามลำดับ

### 2. ด้านช่องทางบริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.827$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.54 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.945$ ) รองลงมา คือ มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียตามสาย กล้องรับความคิดเห็น ทางโทรศัพท์ เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.881$ ) มีช่องทางบริการที่หลากหลาย ( $\bar{X} = 4.835$ ) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.752$ ) และมีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่างๆ ( $\bar{X} = 4.722$ ) ตามลำดับ

### 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.774$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.48 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.934$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน ( $\bar{X} = 4.875$ ) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.702$ ) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส ( $\bar{X} = 4.695$ ) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.665$ ) ตามลำดับ

### 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.633$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.66 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยให้บริการ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.794$ ) รองลงมา คือ มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.722$ ) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ

( $\bar{X} = 4.584$ ) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ ( $\bar{X} = 4.554$ ) และจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมเข้าถึงสะดวก ( $\bar{X} = 4.512$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.13** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชนต่อด้านการศึกษา งานบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต. ห้วยโรง จำแนกแต่ละด้าน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบ	4.758	0.641	มากที่สุด
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง	4.823	0.610	มากที่สุด
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ ผู้รับบริการคาดหวัง	4.927	0.640	มากที่สุด
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.794	0.645	มากที่สุด
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่ กำหนด	4.723	0.734	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.805</b>	<b>0.523</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.835	0.658	มากที่สุด
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยใน การให้บริการ	4.752	0.639	มากที่สุด
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับเสียงตามสาย และกล่องรับความ คิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น	4.881	0.666	มากที่สุด
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร และรับแจ้ง เรื่องราวต่าง ๆ	4.722	0.682	มากที่สุด
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.945	0.710	มากที่สุด

**ตารางที่ 4.13** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชน  
 ต่อด้านการศึกษา งานบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต. ห้วยโรง จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>รวม</b>	<b>4.827</b>	<b>0.512</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ ของประชาชน	4.875	0.614	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.695	0.711	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อ สงสัยให้ คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.665	0.697	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการ ปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	4.702	0.664	มากที่สุด
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุก รายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.934	0.707	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.774</b>	<b>0.550</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุด บริการ	4.554	0.626	มากที่สุด
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	4.512	0.678	มากที่สุด
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความ เพียงพอ	4.584	0.643	มากที่สุด
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.722	0.742	มากที่สุด



**ตารางที่ 4.13** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชน ต่อด้านการศึกษา งานบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต. ห้วยโรง จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำ ดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ	4.794	0.707	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.633</b>	<b>0.557</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>รวมผลการประเมิน 4 ด้าน</b>	<b>4.760</b>	<b>0.710</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.20</b>			

**ตอนที่ 13** ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่อด้านการศึกษา งานบริหารจัดการ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต. ห้วยโรง

ควรสนับสนุนส่งเสริมด้านการศึกษาให้กับประชาชนทุกคน อย่างเท่าเทียม จัดกิจกรรม การเรียนรู้ ให้กับประชาชนอย่างเหมาะสมในแต่ละช่วงวัย เช่น มีโครงการ โรงเรียนผู้สูงอายุ โดยการนำปราชญ์ชาวบ้าน ภายในชุมชนมาให้ความรู้ หรือประดิษฐ์สิ่งของ เพื่อที่จะสามารถสร้างรายได้บางส่วนให้กับผู้สูงอายุ มี กิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมพัฒนาการสำหรับเด็ก ควรมีการใช้แหล่งเรียนรู้ในชุมชนให้เกิดประโยชน์ หรือ อาจจะเปิดโอกาสให้ปราชญ์ชาวบ้านเป็นวิทยากรในการดำเนินกิจกรรม เช่น โครงการเศรษฐกิจพอเพียง มี การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนการสอนที่เป็นประโยชน์แก่นักเรียนและสามารถนำไปใช้ใน ชีวิตประจำวันได้ มีกระบวนการเรียนการสอนที่ก้าวหน้าและทันต่อเหตุการณ์ ไม่ล้าสมัย โดยปัจจุบันเป็น การเรียนรู้เป็นแบบดิจิทัล ควรมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเรียน หรือจัดทำเป็นสื่อการเรียนการสอน แบบเรียนรู้ทางไกลผ่านสื่อเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียน การสอน เนื่องจากไม่ได้จำกัดให้อยู่ในสถานที่เดียวเท่านั้น เน้นการเรียนแบบผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง (Student-centered learning) และสามารถช่วยลดช่องว่างระหว่างการเรียนรู้ในเมืองกับท้องถิ่นได้ถือว่าการสร้างความเสมอภาคทางการศึกษา นอกจากนี้ควรมีการแจกหรือมีบริการให้ยืม เครื่องมือ อุปกรณ์การเรียน แท็บเล็ตพีซี เนื่องจากเครื่องมือเหล่านี้ถือเป็นอีกเครื่องมือหนึ่ง que ผู้เรียนสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้ง่าย รวดเร็ว และมีคุณลักษณะที่เหมาะสมที่ช่วยในการจัดการเรียนรู้ได้เป็นอย่างดี หากมีการสนับสนุนให้ สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตความเร็วสูงได้ ก็ยิ่งจะช่วยให้ผู้เรียนบรรลุวัตถุประสงค์การเรียนรู้ในยุค ดิจิทัล นอกจากนี้แล้วควรมีการสนับสนุนด้านทุนการศึกษา เครื่องแบบนักเรียน ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการเรียน ให้ผู้เรียนที่เรียนดีแต่มีฐานะยากจน เพื่อเป็นการเพิ่ม โอกาสและความเท่าเทียมด้านการศึกษาให้มากขึ้น ทำ

ให้ผู้เรียนมีแรงจูงใจที่ดีในการเรียน เกิดความภาคภูมิใจในตัวเอง ในทางด้านผู้สอนควรจะเป็นโอกาสให้ผู้เรียนสามารถค้นคว้าหาความรู้ในสิ่งที่ตนถนัดและสนใจตามความเหมาะสม ไม่ปิดกั้นความคิดของผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนรู้สึกสนุก ตื่นเต้นกับการเรียน กล่าวแสดงศักยภาพของตนเองออกมาได้อย่างเต็มที่ สามารถนำความรู้ที่นำมาต่อยอดหรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเองและคนรอบข้างให้ดียิ่งขึ้นได้