



## รายงานการศึกษาเรื่อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า

### เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า  
ตำบลห้วยม้า อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่  
ประจำปีงบประมาณ 2565

### จัดทำโดย

ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์  
ได้รับการอุดหนุนการศึกษาจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า

## คำนำ

ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ มีภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งคือ การบริการวิชาการเชิงสร้างสรรค์ ซึ่งได้ร่วมมือกับองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า ประจำปีงบประมาณ 2565 ทั้งนี้ เพื่อให้ได้สารสนเทศในการตัดสินใจวางแผนเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริการแก่ประชาชนตาม อำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจาย อำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ มีความยินดีเป็นอย่างยิ่งกับการมีส่วนร่วม ในการตรวจสอบ ติดตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า จนได้มาซึ่งผลการประเมินที่มีความโปร่งใส และคาดหวังว่า ผลการประเมินดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ในการวางแผนพัฒนางานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อไป

คณะทำงาน  
ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์  
กันยายน 2565

## สารบัญ

|   | หน้า |
|---|------|
| คำนำ  | ก    |
| สารบัญ  | ข    |
| บทที่   |      |
| 1 บทนำ  |      |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา   | 1    |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา   | 2    |
| 1.3 ขอบเขตของการศึกษา   | 2    |
| 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ   | 3    |
| 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ   | 3    |
| 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง  |      |
| 2.1 การให้บริการสาธารณะและการบริการประชาชนภาครัฐ                                    | 4    |
| 2.2 แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ  | 7    |
| 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ  | 11   |
| 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจ  | 12   |
| 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน   | 14   |
| 2.6 กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนักงาน<br>คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) | 15   |
| 2.7 ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า                                       | 16   |
| 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง   | 38   |
| 3 วิธีดำเนินการศึกษา  |      |
| 3.1 ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา  | 40   |
| 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง   | 40   |
| 3.3 การสร้างเครื่องมือ  | 41   |
| 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา   | 42   |
| 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล  | 42   |

## สารบัญ(ต่อ)

|   | หน้า |
|---|------|
| 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล   | 42   |
| <b>บทที่</b>  |      |
| <b>4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>   |      |
| 4.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ<br>ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า โดยแยกตามงานที่ให้บริการ                         | 45   |
| 4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ<br>ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า ในภาพรวม   | 73   |
| <b>5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>   |      |
| 5.1 สรุปผลการศึกษา  | 75   |
| 5.2 อภิปรายผล   | 76   |
| 5.3 ข้อเสนอแนะ  | 78   |
| <b>บรรณานุกรม</b>   | 79   |
| <b>ภาคผนวก</b>  |      |
| แบบสอบถามเพื่อการตรวจสอบติดตามผลการให้บริการ<br>รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ<br>คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการ |      |

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานปกครองท้องถิ่น ที่เป็นผลมาจากแนวคิดในการกระจายอำนาจ ซึ่งรัฐบาลได้มอบอำนาจหน้าที่ในการปกครองและจัดบริการสาธารณะโดยดำเนินงานด้วยงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเอง องค์การบริหารส่วนตำบล ได้รับการจัดตั้งขึ้นในฐานะเป็นนิติบุคคลตาม พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ไปจนถึงการแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 โดยมีสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่กำหนดนโยบายและกำกับดูแล การบริหารของกรรมการและนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจบริหารงาน มีปลัด และรองปลัด เป็นหัวหน้างานบริหาร ซึ่งแบ่งออกเป็นหน่วยงานต่าง ๆ เท่าที่จำเป็นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ซึ่งรับผิดชอบอยู่ โดยมีพนักงานประจำที่เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ทำงานประจำวัน

องค์การบริหารส่วนตำบล มีจุดมุ่งหมายและหน้าที่ตามพระราชบัญญัติ ตามมาตราต่าง ๆ ได้แก่ มาตรา 66 พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม มาตรา 67 มีหน้าที่ต้องทำ ดังเช่นการจัดให้มีและบำรุงทาง รักษาความสะอาด ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม คຸ້ມครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มาตรา 68 มีหน้าที่ที่อาจทำในเขตความรับผิดชอบ เช่น การให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ ส่งเสริมให้มี อุตสาหกรรม ในครอบครัว คຸ້ມครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน ให้มี ตลาด ทำเทียบเรือ และท่าข้าม เป็นต้น นอกจากนี้ พระราชบัญญัติ ยังได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของ ประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 ได้แก่ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน

จึงเห็นได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่โดยตรงในการบำบัดทุกข์และบำรุงสุขของประชาชน ไปจนถึงการพัฒนาและบำรุงรักษาเขตพื้นที่ซึ่งตนรับผิดชอบอยู่ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ไปจนถึงทรัพยากรธรรมชาติและอยู่ใกล้ชิดกับประชาชน ทั้งนี้เป็นผลมาจากการสนับสนุนให้มีการกระจายอำนาจการปกครองและบริหารไปสู่ท้องถิ่นต่าง ๆ ทั้งในส่วน of โครงสร้าง บทบาทภารกิจ อำนาจหน้าที่ รายได้และภาษีอากร และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วน

ท้องถิ่นมากขึ้น โดยทำการถ่ายโอนภารกิจอำนาจหน้าที่หลายประการที่รัฐดำเนินการอยู่ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่นั้น ๆ ดำเนินการ และจัดสรรรายได้ให้เหมาะสมกับกิจการ

จากที่กล่าวมาในเรื่องของการกระจายอำนาจจากรัฐไปสู่หน่วยงานท้องถิ่นต่าง ๆ ซึ่งรวมไปถึงองค์การบริหารส่วนตำบล การที่จะพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน เพื่อจุดมุ่งหมายสูงสุดในการตอบสนองความต้องการและสร้างความสุขให้กับประชาชนได้นั้น การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความคุณภาพ ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้ใช้บริการ อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในทุก ๆ ด้านในที่สุด

ดังนั้น การศึกษาค้นคว้าวิจัยมีจุดประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ปีงบประมาณ 2565 โดยผลของการสำรวจนี้ จะทำให้ทราบถึงความคิดเห็น และทัศนคติของประชาชนในพื้นที่ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า มีหน้าที่ความรับผิดชอบและดูแลในการให้บริการแก่ประชาชนว่าการให้บริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนในพื้นที่ได้หรือไม่ และประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด ตามนโยบายส่วนกลางจากรัฐบาล ซึ่งถูกส่งต่อมายังองค์กรส่วนท้องถิ่นเพื่อทำการปฏิบัติโดยตรงต่อประชาชนมากน้อยเพียงใด

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ในภาพรวม และความต้องการของประชาชนในการรับบริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

## 1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่

### 1.3.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในงานบริการด้านต่าง ๆ ได้แก่

- 1) งานการจ่ายเบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ
- 2) งานให้บริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
- 3) งานให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 4) งานให้บริการป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID19)

ประเด็นการให้บริการต่างๆ ดังนี้ 1) ขั้นตอนการให้บริการ 2) ช่องทางการให้บริการ  
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก

1.3.4 ขอบเขตด้านเวลา ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2564 ถึง 30 กันยายน 2565

#### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของหน่วยงาน และนำผลที่ได้มาปรับปรุงในงานด้านต่าง ๆ

2. เพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ศึกษาและนำไปประยุกต์ใช้กับนโยบาย แผนงาน และนำสู่การพัฒนาองค์กร

#### 1.5 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า หมายถึง หน่วยงานราชการปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งอยู่ที่ตำบลห้วยม้า อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า

บริการสาธารณะ หมายถึง บริการของรัฐ ซึ่งเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในความควบคุมขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า ที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง สภาวะการแสดงออกของความรู้สึกต่อคุณภาพของการให้บริการที่ได้รับ ทั้งในทางบวกและทางลบจาก 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยคำนึงถึงเกณฑ์ของคุณภาพการให้บริการ 5 หลัก ได้แก่

1. หลักความสอดคล้อง
2. หลักความสม่ำเสมอ
3. หลักความเสมอภาค
4. หลักความประหยัด
5. หลักความสะดวก

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า คณะผู้วิจัยได้ค้นคว้า ทฤษฎี แนวคิด ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ นำเสนอเป็นหัวข้อตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 การให้บริการสาธารณะและการให้บริการประชาชนภาครัฐ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจ
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน
- 2.6 กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.)
- 2.7 ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า
- 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 การให้บริการสาธารณะและการให้บริการประชาชนภาครัฐ

บริการของรัฐ หมายถึง บริการสาธารณะ (Public Service) ซึ่งเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง (Service public administrative) ได้แก่ กิจกรรมที่โดยสภาพเป็นงานในหน้าที่ของฝ่ายปกครอง (รัฐ) ที่จะต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และส่วนใหญ่ประชาชนไม่ต้องเสียค่าตอบแทน กิจกรรมเหล่านี้เป็นเรื่องการดูแลความปลอดภัย และความสงบสุขของชุมชน เช่น ด้านการยุติธรรม การสาธารณสุข การศึกษา ของชาติ ด้านสังคม วัฒนธรรม การรักษาความสงบ และความปลอดภัยของสังคม

2. การบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรม ได้แก่ กิจกรรมที่ดำเนินการโดยมีวัตถุประสงค์แห่งบริการเน้นทางด้านการผลิตการจำหน่าย การให้บริการ และมีการแบ่งผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่น กิจการของเอกชน พฤติกรรม กิจกรรม หรือ กระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือ องค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความ และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น การบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้น คาดหวังไว้พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่รับในเวลาเดียวกัน



การบริการประชาชน (Public service) หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด จะต้องไม่คำนึงถึงตัวบุคคล คือ เป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์และไม่มี ความชอบพอหรือสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีในสถานที่ เหมือนกัน (Weber, 1966) บริการประชาชนแบ่งออกได้ 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความปลอดภัย และกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกในการ ดำเนินชีวิต การให้บริการสาธารณะ อาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะ ในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนผู้รับบริการโดยตรง โดยองค์กรหรือ หน่วยงาน ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ ผู้รับบริการซึ่งความ พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของภาครัฐเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะเป็น การแสดงให้เห็นว่าการบริการสาธารณะ เป็นการให้บริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มี อำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการ พิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ(Provider) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่าย แรกถือเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติในการให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ หรือการที่องค์การ ราชการได้กระจายสินค้าสาธารณะ หรือ สินค้าเศรษฐกิจของรัฐบาลที่ไม่คิดราคาจากประชาชน ออกไปให้คนในสังคมเพื่อความ เป็นอยู่ที่ดีขึ้น (มณีวรรณ ต้นไทย, 2533: 27) ปัจจัยที่สำคัญ คือ ตัวบริการ (Service)แหล่งหรือสถานที่ให้บริการ (Sources) ช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการ ปัจจัยเหล่านี้สนับสนุนการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยัง อีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ เป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่าน ช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ จุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ สถานที่หรือบุคคลที่ให้บริการ ปัจจัยที่นำเข้า หรือทรัพยากรกระบวนการและกิจกรรม ผลผลิต หรือ ตัวบริการช่องทางการให้บริการ ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ (เทพศักดิ์ บุญรัตน์ 2547 : 13)

การสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมมองของ กฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจก บุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการ จะต้อง มองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะ ถือว่าไม่ มีประสิทธิผลเสียถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน การให้บริการ อย่างเพียงพอ การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ ให้บริการ อย่างเหมาะสม

Millet (1954, หน้า 397 อ้างถึงใน นพคุณ ติลกภากรณ์, 2546, หน้า 12) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุปประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมเลื่อมใสใจแจ้ง (2546, หน้า 31-34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

จากแนวคิดข้างต้น สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะทั่วไป คือ การที่รัฐหรือองค์กรของรัฐจัดบริการต่างๆ ให้แก่ประชาชนโดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือ ข้าราชการ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้นำบริการนั้นสู่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคง ปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่างๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันซึ่งนับวันก็จะเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ทันและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และชุมชนที่ในอนาคตจะยิ่งเพิ่มมากขึ้น ตามสภาพและวิถีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจในปัจจุบัน จึงแสดงให้เห็นว่า เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่า หน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการ มีความสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐโดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน หรือผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

Weber (1966 : 340) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดก็คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ปราศจากความเกลียด หรืออารมณ์ และไม่มี ความชอบพอรหรือสนใจใครเป็นพิเศษ หลักการนี้มุ่งให้การปฏิบัติงานโดยไม่นำความเป็นส่วนตัวมาเกี่ยวข้องทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพเหมือนกัน

Katz, and Kahn (1978 : 4) เห็นว่า หลักการที่สำคัญในการให้บริการที่ควรยึดถือปฏิบัติ มีดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกับลูกค้า โดยจำกัดอยู่เฉพาะในเรื่องของงานเท่านั้น
2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ
3. การวางตนเป็นกลาง (Affective neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ให้บริการมาเกี่ยวข้อง

Hoffman and Bateson (2006). ได้รวบรวมหลักการบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ให้บริการไว้ 5 ข้อ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินงานไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการ ทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใดหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคน อื่น ๆ อย่างไม่เห็นได้ชัด
4. หลักประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้อย่างสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

กรมการปกครอง (2538 : 4) ได้กำหนดหลักการบริการประชาชน (Public Service Delivery) หมายถึง การที่องค์กรของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุดโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยมีหลักการให้การบริการดังนี้

### 1. หลักในการปฏิบัติตน

1.1 การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพ และเป็นที่ประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตาดีเสมอไป การแต่งกายที่นับว่างามและถูกต้องนั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับการสวมเสื้อผ้าที่มีราคาแพง หลักสำคัญอยู่ที่ความสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ถูกกาลเทศะ

1.2 การรักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- 1) การมาปฏิบัติงานและเวลากลับ ไม่มาทำงานสายและกลับก่อนเวลา
- 2) การพักกลางวันเป็นไปตามเวลาที่กำหนด
- 3) ไม่ผิคนัด
- 4) ถ้าจำเป็นต้องปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจากแล้วเสร็จ แม้จะเลยเวลา

ปฏิบัติงานตามปกติ ก็ควรปฏิบัติต่อไปให้แล้วเสร็จ

1.3 การแสดงความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่

1.4 หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง และแสดงความฉุนเฉียวกับผู้มารับบริการ

1.5 มีมารยาทในการให้บริการกับประชาชน ให้การต้อนรับเมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน

1.6 มีความสามัคคีช่วยเหลือกันในการทำงาน

### 2. หลักในการปฏิบัติงาน

2.1 การจัดงานสำนักงานควรดำเนินการดังนี้

- 1) งานบริการประชาชนควรอยู่ชั้นล่างของอาคาร และใกล้ทางเข้า – ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ และช่องทางเข้า – ออก ควรจะกว้างขวางพอ
- 2) ควรมีแสงสว่างพอและอากาศถ่ายเทได้สะดวก ไม่ตั้งชั้น ตู๋ บังประตูหรือหน้าต่าง
- 3) การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ยื้อนไปยื้อนมา
- 4) การเก็บเอกสารต้องไม่เกะกะและมีที่ว่างพอที่จะเปิดประตูให้ได้สะดวก และควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง
- 5) สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม
- 6) สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควร และควรจัดที่สำหรับประชาชน ผู้มาติดต่อ พร้อมทั้งจัดที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะ
- 7) สะอาด

## 2.2 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

- 1) อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกันควรอยู่ใกล้กัน หรือที่เดียวกัน หรือใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
- 2) ควรจัดให้มีเพียงพอ เบิกจ่ายได้สะดวก พร้อมสำรองไว้เพื่อการปฏิบัติงาน แต่ละช่วงเวลาให้เพียงพอใช้งาน เช่น แบบพิมพ์ต่าง ๆ เป็นต้น
- 3) ควรจัดให้มีตัวอย่าง คำร้อง แบบพิมพ์ต่าง ๆ เขียนติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชน พร้อมทั้งปากกาหรือดินสอ

## 2.3 วิธีการปฏิบัติงาน

1) ศึกษาหาความรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ความรู้ความสามารถเป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการประชาชนของทางราชการ จะบกพร่องขาดประสิทธิภาพ ถ้าข้าราชการขาดความรู้ ความสามารถในการทำงานในหน้าที่ ดังนั้นจึงสามารถพิจารณาเรื่องความรู้ ความสามารถนี้ได้ 2 ลักษณะ ดังนี้

1.1) ความรู้ ความสามารถ ในงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใด ก็ต้องหมั่นศึกษาความรู้งานในหน้าที่นั้น ๆ

1.2) ความรู้ ความเข้าใจ ในระบบงานและโครงสร้างการทำงานของหน่วยงาน เมื่อต้องปฏิบัติงานในหน่วยงานนอกจากความรู้ ความเข้าใจงานในหน้าที่แล้วยังต้องมีความเข้าใจในการทำงานของส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย เพื่อสามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำต่าง ๆ เบื้องต้นแก่ประชาชนที่มาติดต่องานได้

### 2) การปฏิบัติงาน

2.1) ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่า งานที่รับผิดชอบอยู่นั้นเราเกิดความชำนาญ มีความรู้ ทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งที่ง่าย แต่สำหรับประชาชนแล้วเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ใช่กิจวัตรประจำวัน เขาย่อมขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนั้น

2.2) การซักถามควรทำเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณาในเรื่องนั้นด้วยวาจาสุภาพ เหมาะสม ไม่ให้ประชาชนมีความรู้สึกถูกรังแกเหมือนเป็นผู้กระทำผิด กรณีงานที่ประชาชนมาติดต่อเกินขอบเขตของเจ้าหน้าที่ หรือเป็นเรื่องที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน และ กระทรวง กรม มิได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวไว้ อย่าด่วนตัดสินใจ เอาเองว่าเป็นเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการได้ ให้นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ จนถึงผู้มีอำนาจวินิจฉัยสั่งการ

2.3) บริการไต่ ถ้าประชาชนต้องรอรระหว่างดำเนินการควรแจ้งให้ประชาชนทราบ พร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะเสร็จเมื่อใด

2.4) ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้ เพราะถ้าหากข้าราชการคนใดลาหยุดงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใด ข้าราชการคนอื่นสามารถปฏิบัติงานแทนได้ งานบริการประชาชนมีความต่อเนื่องไม่ต้องสะดุดหยุดลง

2.5) การจัดลำดับก่อนหลัง คนที่มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน การทำงานที่ต้องติดต่อให้บริการประชาชนในแต่ละวัน อาจก่อให้เกิดปัญหาทางอารมณ์ ความหงุดหงิด ความเครียด ซึ่งข้าราชการต้องควบคุมความรู้สึกเหล่านั้นทั้งท่าทาง กิริยาและคำพูด ห้ามกล่าวคำว่า “ทำไม่ได้” โดยไม่ชี้แจงเหตุผลให้ประชาชนทราบให้ชัดเจน

การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญได้แก่

1. เราจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
2. มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (Service Mind)
3. เราจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา
4. เราจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่า ความพึงพอใจของประชาชน คือ ความสำเร็จ

การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ

1. มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
2. ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
3. คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
4. ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
5. ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
6. มีความริเริ่มสร้างสรรค์

เทคนิคในการต้อนรับประชาชน

1. ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง
2. ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ
3. ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
4. ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
5. ต้อนรับด้วยความเข้าใจใส
6. ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
7. ต้อนรับด้วยความอดทน
8. ต้อนรับด้วยความเพียร
9. ต้อนรับด้วยความจริงใจ
10. ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรม หรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความต้องการของผู้ที่

แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

### 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติ (Job satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) ผู้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) ไว้ว่าเป็นจำนวนมากในลักษณะใกล้เคียงและสัมพันธ์กับเรื่องทัศนคติ (ผจญจิตต์ พูลศิลป์, 2551, หน้า 28) แตกต่างกัน ดังนี้

ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่ง Chaplin (1968, หน้า 437 อ้างถึงใน วันชัย แก้วศิริโกมล, 2550, หน้า6) ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

ลักษณะวรรณ พวงไม่มีง (2545, หน้า 9) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง สภาพของจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดจะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

พิณ ทองพูน (2549, หน้า 21) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งทีปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

Porter and Lawler (2543 : 7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ แนวคิด หรือทัศนคติอย่างหนึ่ง เป็นสภาวะรับรู้ภายในซึ่งเกิดจากความคาดหวัง ถ้าได้รับตามที่คาดหวังความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้าได้น้อยกว่าที่คาดหวังก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ได้ให้ความไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่า จะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวัง และได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้าม อาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมาก หรือ น้อย

Shelly (1975 : 47) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้ว จะทำให้เกิดความสุข

จากความหมาย และ คำจำกัดความข้างต้นสามารถสรุปได้คือ ความพึงพอใจ หมายถึง หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือความพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนอง ความต้องการของบุคคลนั้นได้ ถ้าได้รับตามที่คาดหวังความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิด ความไม่พึงพอใจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ความพึงพอใจหรือความพอใจในบริการที่ได้รับของผู้มารับบริการ มักจะให้ความสนใจด้านต่าง ๆ ที่ได้รับมีผู้ให้ความเห็นไว้ ดังนี้

Millet (1954 : 4) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory Services) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการให้พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ

1. ความต้องการในการจัดบริการให้อย่างเพียงพอแก่ความต้องการของผู้บริการ (Ample Service)
2. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้น จะต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอภาค และเสมอหน้า (Equitable Service) แก่ผู้รับบริการ
3. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) โดยไม่มีการหยุดชะงัก หรือติดขัดในการให้บริการนั้นๆ
4. ความสามารถในการจัดบริการให้รวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) ตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนในการบริการ และความต้องการของประชาชนในบริการนั้นๆ
5. ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณ และ คุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (Progressive Service) ตามลักษณะของการบริการนั้นขึ้นไปเรื่อยๆ

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531 : 1157) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะด้านต่างๆ เกิดจากความได้ผลคุ้มค่าภาษีอากร รวดเร็วมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นระบบตามขั้นตอน สุจริตในหน้าที่ เสมอภาคและเป็นธรรม

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 33) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจหลังการได้รับบริการไว้ว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดขึ้นหลังจากได้รับบริการ เจ้าหน้าที่สามารถสนองตอบความต้องการหรือแก้ไขปัญหาที่ตนประสบอยู่ได้หรือไม่ และทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจมากน้อยเพียงใด

#### 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจ เป็นการวัดความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง อีกทั้งความพึงพอใจยังเป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งไม่สามารถสังเกต หรือวัดได้โดยตรง ดังนั้นจะต้องสังเกต และสันนิษฐานจากพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อบุคคลอื่น หรือเหตุการณ์ที่เป็นเป้าหมาย ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ลักษณะ ดังนี้คือ (สงวนศรี วิรัชชัย, 2527: 64-65)



### 1. มาตรวัดเจตคติของเธอร์สโตน (Thurstone's Equal-appearing interval scale)

เธอร์สโตนได้เสนอให้รวบรวมข้อความที่แสดงเจตคติต่อที่หมายให้ได้จำนวนมากกว่า 100 ข้อความ โดยให้มีทั้งข้อความที่เป็นนิมานอย่างมาก ข้อความที่เป็นนิมานไม่มากนัก ข้อความที่เป็นกลางๆ ข้อความที่เป็นนิเสธไม่มาก และข้อความที่เป็นนิเสธอย่างมาก แล้วนำข้อความทั้งหมดไปให้คนกลุ่มใหญ่ตัดสินแบ่งข้อความออกเป็น 11 กลุ่ม ตามปริมาณความเข้มของความรู้สึกที่มีอยู่แต่ในแต่ละข้อความ โดยผู้ตัดสินสินอย่างเป็นปรนัย ไม่นำเจตคติที่ตนมีต่อที่หมายนั้นมาเกี่ยวข้องกับการพิจารณาแบ่งประเภท หรือแบ่งกลุ่มของข้อความ เมื่อได้ข้อความ 11 กลุ่ม ที่มีความเข้มของเจตคติต่างๆ กันแล้ว ก็เลือกแต่เฉพาะข้อความที่ผู้ตัดสินส่วนมากเห็นพ้องกันนำมาทำเป็นแบบสอบถาม เพื่อให้ผู้ตอบระบุว่าเห็นด้วยกับข้อความใด และไม่เห็นด้วยกับข้อความใด

### 2. มาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert's summated rating scale)

การจัดให้มีข้อความที่แสดงเจตคติที่หมายในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง (ข้อความหนึ่งๆ จะแสดงทิศทางของเจตคติเพียงทิศทางเดียว คือ นิมาน หรือ นิเสธ) แล้วให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น หรือตอบว่า เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย กับข้อความนั้นๆ มากน้อยเพียงใด คำตอบของแต่ละข้อความจะมีให้เลือกตอบ 5 ช่วง ตั้งแต่ เห็นด้วยอย่างมาก เห็นด้วย เฉยๆ หรือยังไม่ได้ตัดสินใจ ไม่เห็นด้วย และ ไม่เห็นด้วยอย่างมาก

มาตรวัดเจตคติแบบนี้นิยมใช้กันมาก เพราะ สร้างได้ง่ายกว่าแบบของเธอร์สโตน และ ในระยะหลังๆ ก็มีการดัดแปลงไปบ้าง เช่น ดัดคำตอบที่เป็นกลาง (ยังไม่ได้ตัดสินใจ) ออกไป ด้วยเหตุผลที่ว่า ผู้ตอบไม่แน่ใจในการประเมินของตน หรือผู้ที่ไม่ต้องการแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกที่แท้จริง มักจะเลือกคำตอบนี้ และในบางครั้งก็มีการเพิ่มช่วงคำตอบเป็น 6-7 หรือ 8-9 ช่วง แล้วแต่จุดประสงค์ของการวัด

### 3. มาตรจำแนกลักษณะ (Semantic differential scale)

ออสกู๊ดซัคซี และ แชนเนนเบารัม (Osgood, Suci and Tannenbaum) เสนอการวัดเจตคติโดยให้ผู้ตอบประเมินคุณสมบัติที่อาจจะมีได้ในทางตรงกันข้ามกัน เช่น ดี - เลว อ่อนแอ - เข้มแข็ง ใจร้าย - ใจดี สุขภาพ - ทรนกาย ฯลฯ ของบุคคล

### 4. มาตรวัดระยะทางสังคม (Social distance dimensional scale)

การวัดเจตคติต่อผู้คน โดยจัดให้มีข้อความแสดงถึงความสัมพันธ์ และความรู้สึกของบุคคลที่จะมีต่อผู้เป็นที่หมายของเจตคติ 7 ข้อความ แต่ละข้อความจะบ่งบอกความสัมพันธ์ทางสังคมในระดับต่างๆ กัน ตั้งแต่ความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดมาก ซึ่งแสดงถึงการมีเจตตินิมานไปจนถึงความสัมพันธ์ในทางลบ ซึ่งแสดงถึงการมีเจตคตินิเสธ แล้วให้ผู้ตอบเลือกตอบว่า ต้องการจะมีความสัมพันธ์กับบุคคล หรือกลุ่มคนที่เป็นที่หมายของเจตคติในระดับใดจาก 7 ระดับ ดังต่อไปนี้ คือ ยอมรับถึงขั้นแต่งงาน ยอมรับเป็นเพื่อนสนิท ยอมรับเป็นเพื่อนบ้าน ยอมรับเป็นเพื่อนร่วมอาชีพ ยอมรับเป็นพลเมืองของประเทศ ยอมรับในฐานะเป็นผู้นำเยือนของประเทศ และไม่ยอมรับให้เข้ามาในประเทศ มาตรานี้เสนอโดย โบการ์ดัส (Bogardus)

5. การจัดให้มีข้อความชุดหนึ่ง ซึ่งแต่ละข้อความจะแสดงเจตคติในทิศทางเดียวกัน แต่มีความเข้มข้น หรือปริมาณของความรู้สึกแตกต่างกัน ข้อความชุดนี้จะจัดเรียงลำดับความเข้มข้นของเจตคติที่มีอยู่ในแต่ละข้อความไว้ แล้วให้ผู้เลือกตอบด้วยข้อความใดข้อความหนึ่ง โดยถือว่าคำตอบ

หรือ ข้อความที่ผู้ตอบเลือกจะเป็นการยืนยันคำตอบ หรือข้อความที่แสดงความขัดแย้งกัน ตั้งแต่  
มากไปหาน้อย ถ้าผู้ตอบเลือกตอบว่าเป็นเพื่อนสนิท ก็จะสรุปว่า ผู้ตอบยืนยันไปจนถึงการยอมรับเป็น  
เพื่อนบ้าน ยอมรับเป็นเพื่อนร่วมงาน และยอมรับเป็นพลเมืองของประเทศด้วย ปัจจุบันมาตรวัด  
แบบนี้ไม่ได้รับความนิยม เพราะพบมีสภาพความเป็นจริงที่ขัดกับหลักการของมาตรวัดนี้ คือ พบว่า  
ที่เรายอมรับคนหนึ่งเป็นเพื่อนสนิทนั้น ไม่ได้หมายความว่าเราจะยอมรับเขาเป็นเพื่อนบ้าน และ  
เพื่อนร่วมงานด้วยเสมอไป

โยธิน ศันสนยุท (2525 :11) กล่าวว่า มาตรการวัดความพึงพอใจจริงๆ นั้นกระทำได้โดยวิธี  
ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายอีกวิธีหนึ่ง  
โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่  
กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจใน  
ด้าน ต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ  
พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ  
ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ นับเป็นวิธีการที่ประหยัดและมี  
ประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ  
โดยวิธีสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับการบริการ และ หลังจากรับบริการแล้ว  
เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความ  
พึงพอใจด้วยวิธีนี้ จะต้องกระทำ อย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับ  
ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จากความหมายข้างต้นพอสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งทัศนคติ  
หรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้  
โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยทางอ้อม โดยวัดจากความคิดเห็นของบุคคลที่ต้องการจะ  
ศึกษาแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตจำกัดด้วย อาจจะไม่มีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้น

## 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน (Evaluation)

การประเมิน มีความหมายตรงกับภาษาอังกฤษว่า Evaluation ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้อย่าง  
หลากหลาย จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประเมินยังพบว่า การประเมินมีคำที่  
เกี่ยวข้อง หรือใช้ในความหมายเดียวกัน ได้แก่ การประเมินผล การวัดผล การตรวจสอบ  
การรายงานผล การควบคุมดูแล การประมาณและการตัดสินใจ การประเมิน เป็นการวิจัยประยุกต์ที่  
นำเอาระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ และพฤติกรรมศาสตร์มาประยุกต์ใช้ ในความหมายของคำว่า  
การประเมิน มีผู้ให้ความหมายและนิยาม ไว้ดังนี้

Stufflebeam.(1990 : 159) ได้กล่าวถึงการประเมินไว้ว่า เป็นกระบวนการบรรยาย เก็บ  
รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเป้าหมาย การวางแผน การดำเนินการ และผลกระทบ เพื่อนำไปเป็นแนวทาง  
ในการตัดสินใจ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจในสถานการณ์ของโครงการ

Rossi and Freeman.(1988 : 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การประเมินเป็นแบบแผนในการกำกับควบคุมการดำเนินงานของโครงการ และประมาณค่า หรือ คุณประโยชน์ของโครงการ

สุวิมล ตีรการนันท์ (2543 : 15) การประเมิน เป็นการสร้างสารสนเทศ ที่ถูกต้อง ชัดเจน และเพียงพอแก่ผู้ใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจ ในการดำเนินงานโดยต้องทำควบคู่ไปกับการดำเนินแผนงาน หรือโครงการ ทั้งนี้เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ทันเวลาสำหรับการแก้ไข ปรับปรุงโครงการ อีกทั้งเป็นการกำกับให้มีการดำเนินโครงการตามแผน หรือโครงการที่วางไว้

การประเมิน เป็นการตัดสินใจที่ให้คุณค่าของผลงานที่ดำเนินการไปจากการกำหนดเกณฑ์การประเมิน โดยอาศัยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นกระบวนการตามหลัก และวิธีการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินคุณค่าของผลงาน และตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงานตามโครงการ

## 2.6 กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.)

กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 นี้เป็นไปตามระบบการประเมินผลภาครัฐราชการแบบบูรณาการที่คณะรัฐมนตรี ในคราวประชุมเมื่อวันที่ 24 มกราคม 2554 มีมติเห็นควรให้มีการบูรณาการระบบการติดตามและประเมินผลภาครัฐให้มีความเป็นเอกภาพ ลดความซ้ำซ้อนและภาระงานเอกสาร เพื่อให้ส่วนราชการมุ่งเน้นเฉพาะตัวชี้วัดหลักที่มีความจำเป็น ทั้งนี้ ให้เริ่มดำเนินงานในการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ที่สอดคล้องกับแนวทางดังกล่าวข้างต้นได้เต็มรูปแบบ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 เป็นต้นไปและเมื่อดำเนินงานตามระบบประเมินผลดังกล่าวในส่วนราชการแล้ว ให้สำนักงาน ก.พ.ร. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปพิจารณาปรับใช้ในการประเมินผลของจังหวัดและองค์กรมหาชนต่อไป



ระบบการประเมินผลภาครัฐราชการแบบบูรณาการนี้เป็นการบูรณาการการติดตามและประเมินผลของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานประมาณกรรมบัญชีกลาง และ สำนักงาน ก.พ.ร. เข้ามาอยู่ในระบบเดียวกัน โดยแบ่งออกเป็น 2 มิติ ส่วนราชการจะจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและได้รับการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ เพื่อรับการจัดสรรสิ่งจูงใจภายใต้กรอบการประเมินผลทั้ง 2 มิตินี้โดยมิติภายนอกเป็นการประเมินประสิทธิผลในการบรรลุเป้าหมายระดับกระทรวง ระดับกลุ่มภารกิจ (ถ้ามี) และ ระดับกรม รวมถึงระดับความสำเร็จในการขับเคลื่อนนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล และ ตัวชี้วัดร่วมระหว่างกระทรวง(ถ้ามี) และการประเมินคุณภาพ ได้แก่ การวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ ผู้กำหนดนโยบายที่มีประโยชน์ต่อการใช้บริการ และกระบวนการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐราชการ ส่วนมิติภายในเป็นการประเมินความสำเร็จของการบริหารจัดการทรัพยากรและการพัฒนาองค์การ

## 2.7 ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า

กระทรวงมหาดไทยได้ประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ประจำปี 2540 เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2539 ทำให้สภาตำบล (นิติบุคคล) ได้ประกาศขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2538 ได้ยกฐานะจากสภาตำบลห้วยม้า เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า เมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2540 จนถึงปัจจุบันรวมเป็นระยะเวลา 20 ปี (ประกาศในหนังสือราชกิจจานุเบกษา ฉบับที่ประกาศทั่วไป เล่ม 113 ตอนพิเศษ 52 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2539) องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดแพร่ (ก.อบต.จังหวัดแพร่) ตามมติที่ประชุมครั้งที่ 12/2551 เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2551 ให้องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า ปรับขนาดจากองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็กเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง

ที่ตั้ง  
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ สำนักงานตั้งอยู่ หมู่ที่ 11 ตำบลห้วยม้า อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ โดยอยู่ห่างจากอำเภอเมืองแพร่ไปทางทิศเหนือประมาณ 17 กิโลเมตร ตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1134 ห่างจากกรุงเทพมหานครประมาณ 590 กิโลเมตร หมู่บ้านทั้งหมด จำนวน 14 หมู่บ้าน มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ใกล้เคียง ดังนี้

|             |                         |                  |
|-------------|-------------------------|------------------|
| ทิศเหนือ    | ติดต่อกับตำบลตำหนักธรรม | อำเภอหนองม่วงไข่ |
| ทิศใต้      | ติดต่อกับตำบลน้ำชำ      | อำเภอเมืองแพร่   |
| ทิศตะวันออก | ติดต่อกับตำบลบ้านเวียง  | อำเภอร้องกวาง    |
| ทิศตะวันตก  | ติดต่อกับตำบลแม่หล่าย   | อำเภอเมืองแพร่   |

### ลักษณะหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ตำบลห้วยม้า มีลำห้วยไหลผ่านกลางหมู่บ้าน และมีแม่น้ำลำน้ำแม่หลาย ซึ่งเป็นแหล่งน้ำขนาดใหญ่ระบายน้ำจากป่าไม้ต้นน้ำภูเขาและอ่างเก็บน้ำแม่ถาง ตำบลบ้านเวียง อำเภอร่องกวาง จังหวัดแพร่ มีพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่มเหมาะกับการทำการเกษตร พื้นที่นาส่วนใหญ่ประชาชนที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมปลูกข้าวเหนียวหรือข้าวเจ้า รองลงมาปลูกข้าวโพด ถั่วเหลือง ถั่วเขียว พื้นที่ดอนใช้ทำสวน ปลูกพืชไร่และพืชสวน เช่น ข้าวโพด ถั่วแขก ผักสวนครัวต่าง ๆ และประชาชนที่ไม่มีพื้นที่ทำกินในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า ส่วนหนึ่งทำไร่ชนภูเขาในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านเวียง อำเภอร่องกวาง จังหวัดแพร่ ส่วนใหญ่ทำไร่ข้าวโพด รองลงมาทำไร่ถั่วเหลือง ถั่วเขียวผิวมัน โดยเฉพาะประชาชนบ้านปาง หมู่ 4, หมู่ 8, หมู่ 10, หมู่ 12 และ บ้านห้วยหอย หมู่ 7 ตำบลห้วยม้า ซึ่งสร้างรายได้ให้กับครอบครัวของประชาชนประมาณ 714 ครัวเรือน

### เนื้อที่

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า มีพื้นที่ในเขตรับผิดชอบประมาณ 45.27 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 28,294 ไร่

### ลักษณะภูมิประเทศ

พื้นที่ส่วนใหญ่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า เป็นที่ราบลุ่ม สำหรับทางทิศตะวันออกเฉียงใต้มีลักษณะเป็นภูเขาสูง พื้นใช้ในการเกษตรกรรม เช่น ทำนา ปลูกพืชไร่ ประชาชนส่วนใหญ่จะตั้งหลักแหล่งที่อยู่อาศัยในพื้นที่ราบลุ่ม มีแหล่งน้ำที่สำคัญคือ ลำน้ำห้วยม้า และลำน้ำแม่หลาย

### ลักษณะภูมิอากาศ

|                     |                                |
|---------------------|--------------------------------|
| อากาศเย็น (ฤดูหนาว) | ช่วงเดือน พฤศจิกายน – มกราคม   |
| อากาศร้อน (ฤดูร้อน) | ช่วงเดือน กุมภาพันธ์ – พฤษภาคม |
| ฝนตก (ฤดูฝน)        | ช่วงเดือน กรกฎาคม – ตุลาคม     |

### ลักษณะของดิน

ที่นาดินส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นดินเหนียว เหมาะแก่การเพาะปลูกข้าว ข้าวโพด ถั่วเหลือง ถั่วเขียวที่ดอนดินส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นดินเหนียวแต่ขาดน้ำ เหมาะแก่การเพาะปลูกพืชไร่ และพืชสวน

### ลักษณะของแหล่งน้ำ

มีแหล่งน้ำขนาดใหญ่ คือ ลำน้ำแม่หลายไหลผ่านและเป็นแหล่งน้ำที่สำคัญในการใช้น้ำเพื่อการเกษตรในพื้นที่ ซึ่งเป็นแหล่งน้ำขนาดใหญ่ระบายน้ำจากป่าไม้ต้นน้ำภูเขา และอ่างเก็บน้ำแม่ถาง ตำบลบ้านเวียง อำเภอร่องกวาง จังหวัดแพร่ มีอ่างเก็บน้ำห้วยหอย ตั้งอยู่ในพื้นที่บ้านห้วยหอย หมู่ 7 และอ่างเก็บน้ำห้วยหิน ตั้งอยู่ในพื้นที่บ้านทุ่งล้อม หมู่ 9 ตำบลห้วยม้า

### ลักษณะของไม้และป่าไม้

ตำบลห้วยม้า มีไม้สักที่ประชาชนนิยมนำมาสร้างบ้านเรือนที่อยู่อาศัยและมีป่าไม้ชุมชนแต่ต้นไม้นานาพันธุ์ แต่ไม่มีป่าไม้ใหญ่ ประชาชนปลูกป่าไม้สักเป็นพืชเศรษฐกิจสร้างรายได้ให้กับตนเองและครอบครัว

### การเมือง/การปกครอง

ประชาชนยึดหลักการเมืองการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย (Democracy) หรือรูปการปกครองที่ยึดถืออำนาจอธิปไตยเป็นของปวงชน ภายใต้รัฐธรรมนูญที่เป็นกฎหมายหลักหรือเป็นกติกาที่กำหนดแนวทางสำหรับการที่รัฐจะใช้อำนาจปกครอง เช่น การเลือกตั้งผู้แทนระดับประเทศ มีการเลือกตั้งผู้นำท้องถิ่น และการเลือกตั้งฝ่ายปกครอง และยึดหลักการมีส่วนร่วมของประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลหรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

### เขตการปกครอง

ตำบลห้วยม้า มีผู้นำการปกครองท้องถิ่น โดยกำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน มีจำนวนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า มี 14 หมู่บ้าน ดังนี้

| ชื่อหมู่บ้าน                | หัวหน้าฝ่ายปกครองท้องถิ่น                      |
|-----------------------------|--|
| บ้านวังเย็น หมู่ที่ 1       | มีนายบรรเล็ง ม้าห้วย เป็นผู้ใหญ่บ้าน           |
| บ้านห้วยสูง หมู่ที่ 2       | มีนายไกรวิทย์ มานะเจริญจิรชนม์ เป็นผู้ใหญ่บ้าน |
| บ้านห้วยม้า หมู่ที่ 3       | มีนายมนัส จันดี เป็นผู้ใหญ่บ้าน                |
| บ้านปาง หมู่ที่ 4           | มีนายบัณฑิต เสมานุสรณ์ เป็นผู้ใหญ่บ้าน         |
| บ้านศรีสิทธิ์ หมู่ที่ 5     | มีนายยิ่งยงค์ กันทะหมื่น เป็นผู้ใหญ่บ้าน       |
| บ้านทุ่งล้อม หมู่ที่ 6      | มีนายสาคร โลกคำลือ เป็นผู้ใหญ่บ้าน             |
| บ้านห้วยหอย หมู่ที่ 7       | มีนายนรินทร์ ปาไผ่ เป็นผู้ใหญ่บ้าน             |
| บ้านปาง หมู่ที่ 8           | มีนายยุรนนท์ ฝายถิ่น เป็นผู้ใหญ่บ้าน           |
| บ้านทุ่งล้อม หมู่ที่ 9      | มีนายมนู มะหิงษา เป็นกำนันตำบลห้วยม้า          |
| บ้านปาง หมู่ที่ 10          | มีนายอัศวิน ชนสยอง เป็นผู้ใหญ่บ้าน             |
| บ้านห้วยม้า หมู่ที่ 11      | มีนางภัทราวรรณ ชัยสุรัตน์ เป็นผู้ใหญ่บ้าน      |
| บ้านปาง หมู่ที่ 12          | มีนายธนัส สุขมี เป็นผู้ใหญ่บ้าน                |
| บ้านห้วยม้า หมู่ที่ 13      | มีนายผดุง ฤทธิบุญ เป็นผู้ใหญ่บ้าน              |
| บ้านห้วยม้าพัฒนา หมู่ที่ 14 | มีนายพลากร ทรงกุล เป็นผู้ใหญ่บ้าน              |

## ประชากร

## ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

| ประชากร                     | ชาย   | หญิง  | รวม   | ครัวเรือน |
|-----------------------------|-------|-------|-------|-----------|
| หมู่ที่ 1 บ้านวังเย็น       | 182   | 182   | 364   | 140       |
| หมู่ที่ 2 บ้านห้วยสูง       | 162   | 171   | 333   | 120       |
| หมู่ที่ 3 บ้านห้วยม้า       | 190   | 199   | 389   | 156       |
| หมู่ที่ 4 บ้านปง            | 191   | 195   | 386   | 172       |
| หมู่ที่ 5 บ้านศรีสิทธิ์     | 198   | 200   | 398   | 123       |
| หมู่ที่ 6 บ้านทุ่งล้อม      | 129   | 161   | 290   | 105       |
| หมู่ที่ 7 บ้านห้วยหอย       | 141   | 125   | 266   | 190       |
| หมู่ที่ 8 บ้านปง            | 258   | 246   | 504   | 93        |
| หมู่ที่ 9 บ้านทุ่งล้อม      | 117   | 153   | 270   | 80        |
| หมู่ที่ 10 บ้านปง           | 106   | 112   | 218   | 84        |
| หมู่ที่ 11 บ้านห้วยม้า      | 93    | 102   | 195   | 84        |
| หมู่ที่ 12 บ้านปง           | 119   | 117   | 236   | 75        |
| หมู่ที่ 13 บ้านห้วยม้า      | 148   | 162   | 310   | 114       |
| หมู่ที่ 14 บ้านห้วยม้าพัฒนา | 142   | 168   | 310   | 104       |
| รวม                         | 2,176 | 2,293 | 4,469 | 1,689     |

มีความหนาแน่นของประชากรเฉลี่ย 98 คน/ตารางกิโลเมตร

หมายเหตุ : ข้อมูลจากรายงานจำนวนประชากร ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน ระดับตำบล ปี2564

จากเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า หัวข้อประวัติ/สภาพทั่วไป

## ช่วงอายุและจำนวนประชากร

|                 | ชาย   | หญิง  | รวม   | หมายเหตุ            |
|-----------------|-------|-------|-------|---------------------|
| จำนวนเยาวชน     | 259   | 220   | 479   | อายุต่ำกว่า 18 ปี   |
| จำนวนประชากร    | 1,300 | 1,285 | 2,585 | อายุ 18-60 ปี       |
| จำนวนผู้สูงอายุ | 617   | 788   | 1,405 | มากกว่า 60 ปีขึ้นไป |
| รวม             | 2,176 | 2,293 | 4,469 |                     |

หมายเหตุ : ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน ระดับตำบล ปี2564

## สภาพทางสังคม

การศึกษา สาเหตุที่ทำให้เด็กในพื้นที่ได้รับการศึกษาไม่เท่าเทียมกันเกิดจากฐานะของครอบครัว ครอบครัวที่มีฐานะดีก็จะส่งบุตรหลานไปศึกษาในโรงเรียนที่ได้มาตรฐานในเมือง ส่วนเด็กจากครอบครัวยากจน ยังศึกษาในหมู่บ้านหรือชุมชน ทำให้เด็กไม่ได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึง และเท่าเทียมกัน นโยบายเรียนฟรี 12 ปี ไม่ได้เรียนฟรีจริงและไม่ได้ช่วยคนจนได้จริง



เนื่องจากรัฐบาลจัดสรรงบประมาณไว้ไม่พอเพียง โรงเรียนขนาดใหญ่หลายแห่งโดยเฉพาะโรงเรียนในเมืองที่มีชื่อเสียงเก็บค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ทั้งการส่งลูกหลานไปเรียนยังมีค่าใช้จ่ายอื่นนอกจากค่าเล่าเรียน ทั้งค่าเดินทาง ค่าหนังสือและอุปกรณ์การเรียนต่าง ๆ รวมทั้ง ค่าอาหาร ค่าที่พัก (สำหรับบางคน) ค่าเสื้อผ้า ค่าเสียโอกาสในการทำงาน ทำให้คนจนต้องรับภาระค่าใช้จ่ายการศึกษาสูงเมื่อเทียบกับรายได้ของครอบครัว และคนจนไม่สามารถลงทุนทางการศึกษาแข่งขันกับคนชั้นกลางและคนรวยได้อย่างเท่าเทียม ทั้งคนจนที่ต้องอพยพโยกย้ายที่ทำงานบ่อย เช่น แรงงานก่อสร้าง ก็มักจะทำให้ลูกไม่ค่อยได้เรียนอย่างต่อเนื่อง สาเหตุต่อมา คือ การจัดสรรงบประมาณและการกระจายครูอาจารย์สู่สถานศึกษาต่าง ๆ ของรัฐบาลมีความไม่เป็นธรรม เอื้อต่อโรงเรียนขนาดใหญ่ในเมืองมากกว่าโรงเรียนขนาดเล็กในหมู่บ้านหรือชนบท ทำให้โรงเรียนมีคุณภาพแตกต่างกัน ทั้งการจัดสรรงบประมาณก็เอื้อต่อการศึกษาระดับสูง (มัธยมปลายและอุดมศึกษา) ซึ่งคนรวยและคนชั้นกลาง มีโอกาสสอบแข่งขันไปเรียนต่อระดับสูงได้มากกว่าคนจน

สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า มีสถานศึกษาและโรงเรียนที่ตั้งอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบ ดังนี้

1. โรงเรียนบ้านห้วยม้า (สุนทรนิवास)
2. โรงเรียนบ้านบ้านปง (ป้อมประชานุกูล)
3. โรงเรียนวัดทุ่งล้อม (ทองประชานุเคราะห์)
4. โรงเรียนบ้านศรีสิทธิ์ (ใจมานุเคราะห์) ปัจจุบันปิดการเรียนการสอน ให้เด็กย้ายไปศึกษารวมกับโรงเรียนวัดทุ่งล้อม (ทองประชานุเคราะห์)
5. โรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม
6. ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนประจำตำบลห้วยม้า สังกัด ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนอำเภอเมืองแพร่

7. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า ที่ได้ยุบรวมมาจาก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านทุ่งล้อม, ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านปง และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านห้วยม้า

#### สาธารณสุข

โรงพยาบาล 2 แห่ง

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลห้วยม้า (บ้านศรีสิทธิ์)  
ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 บ้านศรีสิทธิ์ ตำบลห้วยม้า
  2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านห้วยสูง  
ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 บ้านห้วยสูง ตำบลห้วยม้า
- อัตราการมีและการใช้ส้วมราดน้ำร้อยละ 100 เปอร์เซ็นต์



อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน มีจำนวน 209 คน ดังนี้

| หมู่บ้าน   | อสม. (คน) |
|------------|-----------|
| หมู่ที่ 1  | 15        |
| หมู่ที่ 2  | 13        |
| หมู่ที่ 3  | 15        |
| หมู่ที่ 4  | 23        |
| หมู่ที่ 5  | 26        |
| หมู่ที่ 6  | 10        |
| หมู่ที่ 7  | 13        |
| หมู่ที่ 8  | 28        |
| หมู่ที่ 9  | 11        |
| หมู่ที่ 10 | 9         |
| หมู่ที่ 11 | 10        |
| หมู่ที่ 12 | 11        |
| หมู่ที่ 13 | 10        |
| หมู่ที่ 14 | 15        |

#### อาชญากรรม

อาชญากรรม คือ การกระทำความผิดทางอาญา ซึ่งเป็นปัญหาของสังคมอย่างหนึ่ง ที่มีผลกระทบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยการกระทำความผิดทางอาญานั้นได้กระทำขึ้นโดย “อาชญากร” เช่น คดีฆ่าผู้อื่น ทำร้ายร่างกาย ช่มชืดนกระทำชำเรา ลักทรัพย์ วิ่งราวทรัพย์ ชิงทรัพย์ และปล้นทรัพย์ เป็นต้น

การป้องกันปัญหาอาชญากรรมที่จะเกิดขึ้นในหมู่บ้าน ชุมชนในเขตรับผิดชอบของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า นั้น จะปล่อยให้เป็นที่ของใครคนใดคนหนึ่งไม่ได้ ประชาชนทุกคน ต้องร่วมมือร่วมใจกัน ช่วยเหลือพึ่งพากัน โดยแต่ละหมู่บ้านจะตั้งกฎ ข้อบังคับของหมู่บ้านขึ้นเอง เข้ามาเป็นตัวช่วยในการจัดปัญหาอาชญากรรม มีเจ้าหน้าที่ตำรวจจากสถานีตำรวจภูธรห้วยม้า แม้จะมีเพียงน้อยนิดปฏิบัติหน้าที่ได้ครอบคลุมทั่วถึง ประกอบกับประชาชนในหมู่บ้านยังมีงานและรายได้ไม่มีความรุนแรงที่จะก่อเหตุอาชญากรรม ส่งผลทำให้ในพื้นที่พบปัญหาอาชญากรรมน้อยมาก

#### หน่วยงานภาครัฐที่ทำหน้าที่ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

##### ● สถานีตำรวจ 1 แห่ง

- สถานีตำรวจภูธรห้วยม้า ตั้งอยู่ หมู่ที่ 3 ตำบลน้ำขำ อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ โดยมีเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำนวน 52 นาย ผู้บังคับบัญชาสูงสุด พ.ต.อ.ทศพร เพียรปรุ ตำแหน่ง ผู้กำกับ การสถานีตำรวจภูธรห้วยม้า และมีจุดให้บริการประชาชน ดังนี้

จุดที่ 1 ที่ทำการตำรวจตำบลห้วยม้า ตั้งอยู่ หมู่ที่ 10 บ้านปาง ตำบลห้วยม้า

จุดที่ 2 ที่ทำการตำรวจตำบลน้ำขำ ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2 บ้านน้ำขำ ตำบลน้ำขำ

จุดที่ 3 ที่ทำการตำรวจตำบลวังเย็น ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1 บ้านวังเย็น ตำบลห้วยม้า  
จุดที่ 4 ที่ทำการตำรวจตำบลบ้านถิ่น ตั้งอยู่ หมู่ที่ 7 บ้านถิ่น ตำบลบ้านถิ่น

### ยาเสพติด

ปัญหา ยาเสพติด เป็นปัญหาสำคัญระดับประเทศ ในพื้นที่พบว่า ยังมีประชาชนที่ลักลอบค้า/เสพยาเสพติด ส่วนใหญ่จะเป็นเยาวชนที่อยู่ในวัยเรียนที่ยังมีการลักลอบเสพยาเสพติด และประชาชนวัยแรงงาน ทำให้สถานการณ์การแพร่ระบาดของยาเสพติดในพื้นที่ไม่รุนแรง และยังคงต้องมีการป้องกันปราบปราม และแก้ไขปัญหายาเสพติดอย่างต่อเนื่องของหน่วยงานภาครัฐ ตลอดจนจนประชาชนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

### การสังคมนาเคราะห์

ผู้สูงอายุ มีจำนวน 1,219 คน ดังนี้

| หมู่บ้าน   | อายุ 60-69 ปี | อายุ 70-79 ปี | อายุ 80-89 ปี | อายุ 90 ปีขึ้นไป | รวม |
|------------|---------------|---------------|---------------|------------------|-----|
| หมู่ที่ 1  | 54            | 26            | 12            | -                | 92  |
| หมู่ที่ 2  | 56            | 26            | 11            | 1                | 94  |
| หมู่ที่ 3  | 46            | 44            | 16            | -                | 106 |
| หมู่ที่ 4  | 40            | 42            | 17            | 1                | 100 |
| หมู่ที่ 5  | 66            | 43            | 18            | 2                | 129 |
| หมู่ที่ 6  | 36            | 30            | 6             | 3                | 75  |
| หมู่ที่ 7  | 26            | 3             | 2             | -                | 31  |
| หมู่ที่ 8  | 83            | 72            | 27            | 3                | 185 |
| หมู่ที่ 9  | 31            | 25            | 7             | 1                | 64  |
| หมู่ที่ 10 | 34            | 30            | 8             | -                | 72  |
| หมู่ที่ 11 | 33            | 19            | 7             | 1                | 60  |
| หมู่ที่ 12 | 35            | 18            | 6             | 1                | 60  |
| หมู่ที่ 13 | 56            | 20            | 10            | -                | 87  |
| หมู่ที่ 14 | 34            | 26            | 2             | 2                | 64  |

ผู้พิการ มีจำนวน 246 คน ดังนี้

| หมู่บ้าน  | จำนวน (คน) |
|-----------|------------|
| หมู่ที่ 1 | 11         |
| หมู่ที่ 2 | 22         |
| หมู่ที่ 3 | 23         |
| หมู่ที่ 4 | 28         |
| หมู่ที่ 5 | 19         |

|            |    |
|------------|----|
| หมู่ที่ 6  | 14 |
| หมู่ที่ 7  | 12 |
| หมู่ที่ 8  | 47 |
| หมู่ที่ 9  | 7  |
| หมู่ที่ 10 | 9  |
| หมู่ที่ 11 | 14 |
| หมู่ที่ 12 | 9  |
| หมู่ที่ 13 | 20 |
| หมู่ที่ 14 | 11 |

ผู้ป่วยเอดส์ มีจำนวน 9 คน ดังนี้

| หมู่บ้าน   | จำนวน (คน) |
|------------|------------|
| หมู่ที่ 1  | 1          |
| หมู่ที่ 2  | 1          |
| หมู่ที่ 3  | -          |
| หมู่ที่ 4  | 1          |
| หมู่ที่ 5  | 1          |
| หมู่ที่ 6  | -          |
| หมู่ที่ 7  | -          |
| หมู่ที่ 8  | 1          |
| หมู่ที่ 9  | -          |
| หมู่ที่ 10 | 1          |
| หมู่ที่ 11 | 1          |
| หมู่ที่ 12 | 1          |
| หมู่ที่ 13 | 1          |
| หมู่ที่ 14 | -          |

หมายเหตุ : ข้อมูลผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อเอดส์ ณ วันที่ 30 เมษายน 2562  
ระบบบริการพื้นฐาน

การคมนาคมขนส่ง

ถนนสายหลักเป็นถนนลาดยางแอสฟัลต์ติกทางหลวงหมายเลข 1134 (แม่หลาย-ร้องเข็ม) เชื่อมต่อเขตจากตำบลน้ำคำ อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ผ่านตำบลห้วยม้า อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ สิ้นสุดเขตเชื่อมต่อตำบลบ้านเวียง อำเภอร้องกวาง จังหวัดแพร่

|                      |          |      |
|----------------------|----------|------|
| ถนนคอนกรีต           | จำนวน 94 | เส้น |
| ถนนลูกรัง            | จำนวน 40 | เส้น |
| ถนนลาดยางแอสฟัลต์ติก | จำนวน 13 | เส้น |

|              |          |      |
|--------------|----------|------|
| สะพานคอนกรีต | จำนวน 28 | แห่ง |
| สะพานสลิง    | จำนวน 1  | แห่ง |

### ไฟฟ้า

ไฟฟ้าภายในครัวเรือน - หน่วยบริการผู้ใช้ไฟฟ้า สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
อำเภอร่องวาง ยกเว้นบางครัวเรือนที่ปลูกสร้างที่พักอาศัยใหม่ครัวเรือนตั้งห่างไกลจากชุมชนยังไม่  
มีไฟฟ้าใช้ในครัวเรือน ปัจจุบันใช้ระบบพลังงานแสงอาทิตย์ (โซลาร์เซลล์)

ไฟฟ้าสาธารณะ (ไฟส่องสว่าง) การติดตั้งดำเนินการไปแล้ว ยังไม่ทั่วถึง ครอบคลุม  
ทุกพื้นที่ เนื่องจากต้องใช้งบประมาณสูง

### การประปา

|   |          |      |
|---|----------|------|
| ประปาหมู่บ้าน   | จำนวน 12 | แห่ง |
| ประปामิวนิตินขนาดใหญ่                                 | จำนวน 2  | แห่ง |
| ประปามิวนิตินขนาดใหญ่ หมู่ 11 (สูบน้ำจากบ่อบาดาล)     |          |      |
| ประปามิวนิตินขนาดใหญ่ หมู่ 1 (สูบน้ำจากลำน้ำแม่หล่าย) |          |      |

### โทรศัพท์

|   |         |      |
|---|---------|------|
| โทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบท                       | จำนวน - | แห่ง |
| เสาส่งสัญญาณโทรศัพท์                            | จำนวน 2 | แห่ง |
| การใช้โทรศัพท์ระบบไร้สาย/มือถือกันอย่างแพร่หลาย |         |      |
| มีการใช้ศัพท์ด้วยระบบอินเทอร์เน็ต               |         |      |

### ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่งและวัสดุ ครุภัณฑ์

|                        |         |      |
|------------------------|---------|------|
| ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข | จำนวน 1 | แห่ง |
| เสาส่งสัญญาณโทรศัพท์   | จำนวน 3 | แห่ง |
| มีรถบรรทุกขยะ          | จำนวน 1 | คัน  |
| มีรถบรรทุกน้ำ          | จำนวน 1 | คัน  |

### ระบบเศรษฐกิจ

#### การเกษตร

พื้นที่ทำการเกษตรกรรม มีพื้นที่ทั้งหมด 12,423 ไร่ ผลผลิตการเกษตรที่สำคัญและมี  
ชื่อเสียงของตำบลห้วยม้า เช่น ข้าว ข้าวโพด ถั่วเหลือง เป็นพืชเศรษฐกิจหลักที่สร้างรายได้ให้กับ  
ประชาชนมากที่สุด

การให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า ได้ประกาศกำหนดระยะเวลางานบริการของ  
หน่วยงาน ประกาศ ณ วันที่ 10 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2559 ดังนี้

| งานบริการ   | ขั้นตอนการปฏิบัติราชการ<br>(เดิม)   | ขั้นตอนการปฏิบัติราชการ<br>(ใหม่)  | ระยะเวลา<br>ที่<br>ให้บริการ<br>เดิม | ระยะเวลาที่<br>ให้บริการ<br>ใหม่ |
|---|---|--|--------------------------------------|----------------------------------|
| <b>กองคลัง</b><br>1. การจัดเก็บภาษี<br>บำรุงท้องที่ | 1. เจ้าของที่ดินแบบแสดง<br>รายการที่ดินเป็นรายแปลง<br>ตามแบบ ภ.บ.ท.5 ต่อ<br>เจ้าพนักงานประเมิน<br>ณ อบต.ห้วยม้า<br>2. เจ้าพนักงานตรวจสอบ<br>ความถูกต้อง แบบพิมพ์<br>ภ.บ.ท.5<br>3. เจ้าพนักงานประเมิน<br>ภาษีบำรุงท้องที่ ชำระภาษี<br>บำรุงท้องที่รอรับใบเสร็จ   | 1. เจ้าของที่ดินแบบแสดง<br>รายการที่ดินเป็นรายแปลง<br>ตามแบบ ภ.บ.ท.5 ต่อ<br>เจ้าพนักงานประเมิน<br>ณ อบต.ห้วยม้า<br>2. เจ้าพนักงานตรวจสอบ<br>ความถูกต้อง แบบพิมพ์<br>ภ.บ.ท.5<br>3. เจ้าพนักงานประเมิน<br>ภาษีบำรุงท้องที่ ชำระภาษี<br>บำรุงท้องที่รอรับใบเสร็จ  | 5 นาที/<br>ราย                       | 3 นาที/ราย                       |
| 2. การจัดเก็บภาษี<br>โรงเรือนและที่ดิน              | 1. เจ้าของทรัพย์สิน/<br>โรงเรือน ยื่นแบบพิมพ์แจ้ง<br>รายการทรัพย์สิน (แบบ<br>ภ.ร.ด.2) ต่อเจ้าหน้าที่<br>(ภายในเดือนกุมภาพันธ์ของ<br>ทุกปี)<br>2. เจ้าหน้าที่พิจารณาตรวจ<br>แบบภ.ร.ด.2<br>3. เจ้าหน้าที่กำหนด<br>ประเภทของทรัพย์สิน/ค่า<br>รายปี/ค่าภาษีที่ต้องชำระ<br>4. เมื่อได้รับประเมินแล้วจะ<br>ชำระภาษีโดยรอรับ<br>ใบเสร็จรับเงิน | 1. เจ้าของทรัพย์สิน/<br>โรงเรือน ยื่นแบบพิมพ์แจ้ง<br>รายการทรัพย์สิน(แบบ<br>ภ.ร.ด.2) ต่อเจ้าหน้าที่<br>(ภายในเดือนกุมภาพันธ์ของ<br>ทุกปี)<br>2. เจ้าหน้าที่พิจารณาตรวจ<br>แบบภ.ร.ด.2 และกำหนด<br>ประเภทของทรัพย์สิน/ค่า<br>รายปี/ค่าภาษีที่ต้องชำระ<br>3. เมื่อได้รับประเมินแล้วจะ<br>ชำระภาษีโดยรอรับ<br>ใบเสร็จรับเงิน | 5 นาที/<br>ราย                       | 3 นาที/ราย                       |

| งานบริการ  | ขั้นตอนการปฏิบัติราชการ<br>(เดิม)  | ขั้นตอนการปฏิบัติราชการ<br>(ใหม่)   | ระยะเวลา<br>ที่<br>ให้บริการ<br>เดิม | ระยะเวลาที่<br>ให้บริการ<br>ใหม่ |
|--|--|---|--------------------------------------|----------------------------------|
| 3. การจัดเก็บภาษี<br>ป้าย  | 1. รับแบบแสดงรายการ<br>ภาษีป้าย (แบบ ภ.ป.1) โดย<br>ผู้เป็นเจ้าของป้ายยื่นแสดง<br>รายการต่อเจ้าหน้าที่<br>ณ อบต.ห้วยม้า<br>2. เจ้าของป้ายกรอกแบบ<br>พิมพ์ (ภ.ป.1) เจ้าหน้าที่<br>ตรวจสอบความถูกต้องของ<br>แบบพิมพ์<br>3. เจ้าหน้าที่ประเมินภาษี<br>ป้าย<br>4. การชำระภาษีป้าย ผู้<br>ชำระภาษีป้าย รอรับ<br>ใบเสร็จ  | 1. รับแบบแสดงรายการ<br>ภาษีป้าย (แบบ ภ.ป.1) โดย<br>ผู้เป็นเจ้าของป้ายยื่นแสดง<br>รายการต่อเจ้าหน้าที่ ณ<br>อบต.ห้วยม้า<br>2. เจ้าของป้ายกรอกแบบ<br>พิมพ์ (ภ.ป.1) เจ้าหน้าที่<br>ตรวจสอบความถูกต้องของ<br>แบบพิมพ์<br>3. เจ้าหน้าที่ประเมินภาษี<br>ป้าย<br>4. การชำระภาษีป้าย ผู้<br>ชำระภาษีป้าย รอรับ<br>ใบเสร็จ   | 5 นาที/<br>ราย                       | 5 นาที/ราย                       |
| <b>กองช่าง</b><br>4. ขออนุญาต<br>ก่อสร้างอาคาร<br>- การออกหนังสือ<br>รับรอง (พื้นที่ไม่อยู่<br>เขตควบคุมอาคาร) | 1. รียื่นแบบคำขอตาม<br>แบบ พร้อมเอกสารแนบ<br>แปลน, สำเนาบัตร<br>ประชาชน, สำเนาทะเบียน<br>บ้าน, สำเนาเอกสารสิทธิ์<br>2. เจ้าหน้าที่ตรวจเอกสาร<br>แนบแปลนที่ยื่นตามกำหนด<br>ว่าครบถ้วนหรือไม่<br>3. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบการ<br>ออกแบบด้านวิศวกรรม<br>ความแข็งแรง<br>4. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ<br>เสนอเจ้าพนักงานท้องถิ่น<br>ตรวจพิจารณาออกหนังสือ<br>รับรอง ให้<br>ผู้ขอรับการอนุญาต ภายใน<br>1 วันนับแต่วันที่ได้รับคำขอ | 1. รียื่นแบบคำขอตาม<br>แบบ พร้อมเอกสารแนบ<br>แปลน, สำเนาบัตร<br>ประชาชน, สำเนาทะเบียน<br>บ้าน, สำเนาเอกสารสิทธิ์<br>2. เจ้าหน้าที่ตรวจเอกสาร<br>แนบแปลนที่ยื่นตามกำหนด<br>ว่าครบถ้วนหรือไม่<br>3. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบการ<br>ออกแบบด้านวิศวกรรม<br>ความแข็งแรง<br>4. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ<br>เสนอเจ้าพนักงานท้องถิ่น<br>ตรวจพิจารณาออกหนังสือ<br>รับรอง ให้ผู้ขอรับการ<br>อนุญาต ภายใน 1 วัน<br>นับแต่วันที่ได้รับคำ | 1 วัน                                | 10 นาที/<br>ราย                  |

| งานบริการ  | ขั้นตอนการปฏิบัติราชการ<br>(เดิม)  | ขั้นตอนการปฏิบัติราชการ<br>(ใหม่)  | ระยะเวลา<br>ที่<br>ให้บริการ<br>เดิม | ระยะเวลาที่<br>ให้บริการ<br>ใหม่ |
|--|--|--|--------------------------------------|----------------------------------|
| 5. การขออนุญาตรื้อถอนอาคาร<br>- การออกหนังสือรับรอง (พื้นที่ไม่อยู่เขตควบคุมอาคาร) | 1. รับยื่นแบบคำขอตามแบบ พร้อมเอกสารแบบแปลน, สำเนาบัตรประชาชน, สำเนาทะเบียนบ้าน, สำเนาเอกสารสิทธิ์<br>2. เจ้าหน้าที่ตรวจเอกสารแบบแปลนที่ยื่นตามกำหนดว่าครบถ้วนหรือไม่<br>3. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบอนุญาตเดิมและตรวจสอบสถานที่รื้อถอนตามวันเวลานัดโดยทำบันทึกรายงานและรวมเรื่องส่งให้ผู้พิจารณาแบบ และออกหนังสือรับรองการรื้อถอนให้ผู้ขอรับการอนุญาตภายใน 1 วัน นับแต่วันที่ได้รับคำขอ | 1. รับยื่นแบบคำขอตามแบบ พร้อมเอกสารแบบแปลน, สำเนาบัตรประชาชน, สำเนาทะเบียนบ้าน, สำเนาเอกสารสิทธิ์<br>2. เจ้าหน้าที่ตรวจเอกสารแบบแปลนที่ยื่นตามกำหนดว่าครบถ้วนหรือไม่ และตรวจสอบใบอนุญาตเดิมและตรวจสอบสถานที่รื้อถอนตามวันเวลานัดโดยทำบันทึกรายงานและรวมเรื่องส่งให้ผู้พิจารณาแบบ และออกหนังสือรับรองการรื้อถอนให้ผู้ขอรับการอนุญาตภายใน 1 วัน นับแต่วันที่ได้รับคำขอ | 1 วัน                                | 10 นาที/ราย                      |
| 6. สนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค   | 1. รับเรื่องขอรับบริการฯ จากประชาชน<br>2. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ/สอบถามความต้องการ แจ้งนายก อบต.ทราบ เพื่อพิจารณาสั่งการ<br>3. ออกให้ความช่วยเหลือน้ำอุปโภค-บริโภค   | 1. รับเรื่องขอรับบริการฯ จากประชาชน<br>2. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ/สอบถามความต้องการ แจ้งนายก อบต.ทราบ เพื่อพิจารณาสั่งการ<br>3. ออกให้ความช่วยเหลือน้ำอุปโภค-บริโภค   | 1 วัน                                | ในทันที                          |

| งานบริการ   | ขั้นตอนการปฏิบัติราชการ<br>(เดิม)  | ขั้นตอนการปฏิบัติราชการ<br>(ใหม่)  | ระยะเวลา<br>ที่<br>ให้บริการ<br>เดิม | ระยะเวลาที่<br>ให้บริการ<br>ใหม่ |
|---|--|--|--------------------------------------|----------------------------------|
| <b>สำนักงานปลัด</b><br>7. ขอรับช่วยเหลือ<br>สาธารณภัย | 1. รับเรื่องแจ้งเหตุจาก<br>ประชาชน<br>2. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ/<br>สอบถามให้เจ้าหน้าที่ออก<br>ให้ความช่วยเหลือทันทีที่<br>เกิดเหตุหรือ<br>สาธารณภัย<br>3. แจ้ง นายก อบต.ทราบ<br>ทันที   | 1. รับเรื่องแจ้งเหตุจาก<br>ประชาชน<br>2. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ/<br>สอบถาม ให้เจ้าหน้าที่ออก<br>ให้ความช่วยเหลือทันทีที่<br>เกิดเหตุหรือ<br>สาธารณภัย<br>3. แจ้ง นายก อบต.ทราบ<br>ทันที  | ในทันที                              | ในทันที                          |
| 8. รับแจ้งเรื่องราว<br>ร้องทุกข์                      | 1. ผู้แจ้งเรื่องยื่นเรื่องให้<br>เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องราวร้อง<br>ทุกข์<br>2. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ<br>เสนอ<br>ต่อผู้บังคับบัญชา<br>3. แต่งตั้งคณะกรรมการ<br>และตรวจสอบข้อเท็จจริง<br>4. แจ้งเรื่องให้ผู้ร้องทุกข์<br>ทราบพร้อมทั้งเหตุผลและ<br>สรุปเรื่อง<br>ร้องทุกข์ | 1. ผู้แจ้งเรื่องยื่นเรื่องให้<br>เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องราวร้อง<br>ทุกข์<br>2. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ<br>เสนอ<br>ต่อผู้บังคับบัญชา<br>3. แต่งตั้งคณะกรรมการ<br>และตรวจสอบข้อเท็จจริง<br>4. แจ้งเรื่องให้ผู้ร้องทุกข์<br>ทราบพร้อมทั้งเหตุผลและ<br>สรุปเรื่องร้องทุกข์ |                                      | ภายใน 7<br>วัน                   |
| 9. การขอใช้สถานที่                                    | 1. ผู้แจ้งเรื่องยื่นเรื่องให้<br>เจ้าหน้าที่<br>2. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ<br>เสนอต่อผู้บังคับบัญชา<br>3. เจ้าหน้าที่แจ้งตอบรับผู้<br>มาขอใช้บริการ  | 1. ผู้แจ้งเรื่องยื่นเรื่องให้<br>เจ้าหน้าที่<br>2. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ<br>เสนอต่อผู้บังคับบัญชา<br>3. เจ้าหน้าที่แจ้งตอบรับผู้<br>มาขอ ใช้บริการ   |                                      | ภายใน 3<br>วัน                   |



| งานบริการ  | ขั้นตอนการปฏิบัติราชการ<br>(เดิม)  | ขั้นตอนการปฏิบัติราชการ<br>(ใหม่)  | ระยะเวลา<br>ที่<br>ให้บริการ<br>เดิม | ระยะเวลาที่<br>ให้บริการ<br>ใหม่ |
|--|--|--|--------------------------------------|----------------------------------|
| 10. การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ | 1. ยื่นคำขอพร้อมเอกสาร<br>2. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร<br>3. นัดตรวจสถานที่<br>- การควบคุมป้องกันมลพิษจากขบวนการผลิตกิจการนั้น<br>- ความปลอดภัยในการทำงาน<br>4. เจ้าหน้าที่นัดวันมารับใบอนุญาต<br>5. เมื่อมารับใบอนุญาตจะต้องชำระค่าธรรมเนียมพร้อมรับใบอนุญาต<br>3. เจ้าหน้าที่แจ้งตอบรับผู้มาขอใช้บริการ | 1. ยื่นคำขอพร้อมเอกสาร<br>2. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร<br>3. นัดตรวจสถานที่<br>- การควบคุมป้องกันมลพิษจากขบวนการผลิตกิจการนั้น<br>- ความปลอดภัยในการทำงาน<br>4. เจ้าหน้าที่นัดวันมารับใบอนุญาต<br>5. เมื่อมารับใบอนุญาตจะต้องชำระค่าธรรมเนียมพร้อมรับใบอนุญาต<br>3. เจ้าหน้าที่แจ้งตอบรับผู้มาขอใช้บริการ |                                      | ภายใน 3 วัน                      |
| 11. การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ                   | 1. เจ้าหน้าที่รับลงทะเบียนภายในเดือนพฤศจิกายนของทุกปี<br>2. เจ้าหน้าที่รวบรวมรายชื่อฯ รายงานอำเภอ จังหวัดตามระเบียบฯ ขั้นตอน<br>3. การจ่ายเบี้ยยังชีพให้เป็นไปตามระเบียบฯ ก่อนวันที่ 10 ของทุกเดือน  | 1. เจ้าหน้าที่รับลงทะเบียนภายในเดือนพฤศจิกายนของทุกปี<br>2. เจ้าหน้าที่รวบรวมรายชื่อฯ รายงานอำเภอ จังหวัดตามระเบียบฯ ขั้นตอน<br>3. การจ่ายเบี้ยยังชีพให้เป็นไปตามระเบียบฯ ก่อนวันที่ 10 ของทุกเดือน  | ภายในวันที่ 10 ของเดือน              | ภายในวันที่ 10 ของเดือน          |

| งานบริการ   | ขั้นตอนการปฏิบัติราชการ<br>(เดิม)  | ขั้นตอนการปฏิบัติราชการ<br>(ใหม่)   | ระยะเวลา<br>ที่<br>ให้บริการ<br>เดิม | ระยะเวลาที่<br>ให้บริการ<br>ใหม่ |
|---|--|---|--------------------------------------|----------------------------------|
| 12. ขออนุญาต<br>จัดตั้งตลาด   | 1. ยื่นคำขอพร้อมเอกสาร<br>หลักฐาน<br>2. ตรวจสอบเอกสาร<br>3. นัดตรวจสถานที่<br>4. ออกใบอนุญาต พร้อม<br>ชำระค่าธรรมเนียม | 1. ยื่นคำขอพร้อมเอกสาร<br>หลักฐาน<br>2. ตรวจสอบเอกสาร<br>3. นัดตรวจสถานที่<br>4. ออกใบอนุญาต พร้อม<br>ชำระค่าธรรมเนียม  |                                      | ภายใน 5<br>วัน                   |
| 13. การจดทะเบียน<br>พาณิชย์   | - ไม่มี  | 1. ผู้ประกอบการยื่นขอจด<br>ทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ.<br>2499 มาตรา 11 พร้อมเอ<br>การหลักฐาน (ภายใน 30<br>วัน นับแต่วันที่เริ่มกิจการ<br>2. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ<br>เอกสารและซักถามข้อมูลที่<br>จำเป็น (ระยะเวลา 10<br>นาที)<br>3. จัดพิมพ์ใบทะเบียน<br>พาณิชย์และเสนอนาย<br>ทะเบียนพิจารณาลงนาม<br>(ระยะเวลา 10 นาที)<br>4. ออกใบเสร็จรับเงินค่า<br>ธรรมเนียม (ระยะเวลา 10<br>นาที) | -                                    | ภายใน 30<br>นาที                 |
| 14. การออก<br>ใบอนุญาตประกอบ<br>กิจการรับทำการ<br>เก็บ ขน หรือกำจัด<br>สิ่งปฏิกูล | - ไม่มี  | 1. ยื่นคำขอพร้อมเอกสาร<br>หลักฐานใบรับอนุญาต<br>2. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ<br>เอกสาร<br>3. นัดตรวจสถานที่<br>4. ออกใบอนุญาต พร้อม<br>ชำระ<br>ค่าธรรมเนียม  | -                                    | ไม่เกิน 7 วัน                    |

| งานบริการ                              | ขั้นตอนการปฏิบัติราชการ (เดิม)  | ขั้นตอนการปฏิบัติราชการ (ใหม่)  | ระยะเวลาที่ให้บริการ เดิม | ระยะเวลาที่ให้บริการ ใหม่ |
|--|---|---|---------------------------|---------------------------|
| 15. การจ่ายเบี้ยยังชีพ<br>คนพิการ      | 1. เจ้าหน้าที่รับลงทะเบียนภายในเดือนพฤศจิกายนของทุกปี<br>2. เจ้าหน้าที่รวบรวมรายชื่อฯ รายงานอำเภอ จังหวัดตามระเบียบฯ ขั้นตอน<br>3. การจ่ายเบี้ยยังชีพให้เป็นไปตามระเบียบฯ ก่อนวันที่ 10 ของทุกเดือน | 1. เจ้าหน้าที่รับลงทะเบียนทุกวันในเวลาราชการ<br>2. เจ้าหน้าที่รวบรวมรายชื่อฯ รายงานอำเภอ จังหวัดตามระเบียบฯ ขั้นตอน<br>3. การจ่ายเบี้ยยังชีพให้ในเดือนถัดไป ก่อนวันที่ 10 ของทุกเดือน         | ภายในวันที่ 10 ของเดือน   | ภายในวันที่ 10 ของเดือน   |
| 16. การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้ติดเชื้อเอดส์ | 1. เจ้าหน้าที่รับลงทะเบียนภายในเดือนพฤศจิกายนของทุกปี<br>2. เจ้าหน้าที่รวบรวมรายชื่อฯ รายงานอำเภอ จังหวัดตามระเบียบฯ ขั้นตอน<br>3. การจ่ายเบี้ยยังชีพให้เป็นไปตามระเบียบฯ ก่อนวันที่ 10 ของทุกเดือน | 1. เจ้าหน้าที่รับลงทะเบียนทุกวันในเวลาราชการ<br>2. เจ้าหน้าที่รวบรวมรายชื่อฯ รายงานผู้บริหาร และอำเภอ จังหวัด ตามระเบียบฯ ขั้นตอน<br>3. การจ่ายเบี้ยยังชีพในปีถัดไป ก่อนวันที่ 10 ของทุกเดือน | ภายในวันที่ 10 ของเดือน   | ภายในวันที่ 10 ของเดือน   |

#### การท่องเที่ยว

- มีสวนอุทยานม่อนแก้วม่อนเต็ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 7 บ้านห้วยหอย ตำบลห้วยม้า อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ จำนวน 1 แห่ง อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานป่าไม้พื้นที่ 39 จังหวัดแพร่

#### การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

- |  |                                  |
|--|----------------------------------|
| 1. กลุ่มเกษตรกรพืชไร่และทำนา หมู่ 1    | 2. กลุ่มพืชไร่ หมู่ 2            |
| 3. กลุ่มตัดเย็บเสื้อผ้าหม้อห้อม หมู่ 2 | 4. กลุ่มเฟอร์นิเจอร์และของชำร่วย |
| 5. กลุ่มธนาคารข้าว หมู่ 3              | 6. กลุ่มเย็บผ้า หมู่ 3           |

- |  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| 7. กลุ่มเลี้ยงสุกร หมู่ 3                | 8. กลุ่มข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ หมู่ 3   |
| 9. กลุ่มเลี้ยงสุกร หมู่ 4                | 10. กลุ่มทำนาข้าว หมู่ 5            |
| 11. กลุ่มเกษตรทำนาข้าว-ถั่วเหลือง หมู่ 6 | 12. กลุ่มเลี้ยงสุกร หมู่ 6          |
| 13. กลุ่มปลูกถั่วเหลือง หมู่ 7           | 14. กลุ่มส่งเสริมการปลูกข้าว หมู่ 8 |
| 15. กลุ่มปลูกถั่วเหลือง หมู่ 8           | 16. กลุ่มเลี้ยงสุกร หมู่ 9          |
| 17. กลุ่มปุ๋ยเพื่อการเกษตร หมู่ 9        | 17. กลุ่มเกษตรกรพืชไร่และทำนา 1     |
| 18. กลุ่มกลุ่มตัวเย็บเสื้อผ้า หมู่ 11    | 19. กลุ่มเลี้ยงสุกร หมู่ 11         |
| 20. กลุ่มเลี้ยงผึ้งพันธุ์ หมู่ 11        | 21. กลุ่มเลี้ยงสุกร หมู่ 12         |
| 22. กลุ่มเลี้ยงสุกร หมู่ 14              | 23. กลุ่มเย็บผ้า หมู่ 15            |
| 24. กลุ่มเพาะเห็ดนางฟ้า หมู่ 13          |                                     |

#### แรงงาน

ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพหลัก คือ ทำนา ทำไร่ การใช้แรงงานของประชาชน จึงเป็นการใช้แรงงานจากงานรับจ้างทั่วไปเป็นอาชีพเสริมเพื่อสร้างรายได้เพิ่มให้กับครอบครัว

เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

#### ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านหรือชุมชน

เกษตรกรในหมู่บ้าน/ชุมชน ปลูกพืชเศรษฐกิจหลักโดยยึดอาชีพเกษตรกรรม ทำนา ปลูกข้าว เหนียวเป็นส่วนใหญ่ มีต้นทุนการผลิตราคาสูงกว่าราคาผลผลิตที่ออกจำหน่ายในท้องตลาด เกษตรกรสามารถดำรงชีวิตประจำวันได้อยู่ในระดับยังชีพได้ดี

น้ำเพื่อการเกษตรซึ่งเป็นปัจจัยการผลิตที่สำคัญในแต่ละหมู่บ้าน/ชุมชน มีเพียงพอในการเพิ่มผลผลิตทางการเกษตรได้ทั่วถึง ในขณะที่เดียวกันเกษตรกรในหมู่บ้าน/ชุมชน ได้รับประโยชน์จากแหล่งน้ำอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะประชาชนที่อยู่ใกล้แหล่งน้ำได้รับประโยชน์มากกว่าประชาชนที่ในพื้นที่ห่างไกลแหล่งน้ำ ทำให้ยังต้องมีการพัฒนาด้านการเกษตรและแหล่งน้ำเพิ่มขึ้น

น้ำอุปโภคบริโภค (น้ำกินน้ำใช้) สภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในหมู่บ้าน/ชุมชน มีน้ำกินน้ำใช้เพียงพอและทั่วถึง แต่ยังมีประสบปัญหาบ้างในฤดูแล้งของทุกปี จึงต้องจัดเตรียมรถบรรทุกเพื่อนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่ประชาชนในหมู่บ้านที่ตั้งอยู่ห่างไกลจากหมู่บ้าน/ชุมชน

## ข้อมูลด้านการเกษตร ข้อมูลการปลูกพืชเศรษฐกิจที่สำคัญ

| หมู่ที่ | ชื่อหมู่บ้าน | พื้นที่ปลูก<br>ข้าวนาปี<br>(ไร่) | พื้นที่ปลูกข้าวโพด<br>เลี้ยงสัตว์ (ไร่) | พื้นที่ปลูก<br>ถั่วเหลือง<br>(ไร่) | พื้นที่ปลูก<br>ไม้ผล<br>(ไร่) | พื้นที่ปลูก<br>ไม้ยืนต้น<br>(ไร่) |
|---------|--------------|----------------------------------|---|------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|
| 1       | วังเย็น      | 749                              | 380                                     | 251                                | 1                             | -                                 |
| 2       | ห้วยสูง      | 504                              | 320                                     | 50                                 | 1                             | 32                                |
| 3       | ห้วยม้า      | 290                              | 200                                     | 80                                 | 35                            | 190                               |
| 4       | ปง           | 250                              | 130                                     | 100                                | 60                            | 13                                |
| 5       | ศรีสีทิตี    | 200                              | 20                                      | 170                                | 51                            | 80                                |
| 6       | ทุ่งล้อม     | 573                              | 200                                     | 360                                | 60                            | 28                                |
| 7       | ห้วยหอย      | 200                              | 70                                      | 50                                 | -                             | 11                                |
| 8       | ปง           | 654                              | 340                                     | 80                                 | 7                             | 57                                |
| 9       | ทุ่งล้อม     | 600                              | 100                                     | 250                                | 17                            | 30                                |
| 10      | ปง           | 260                              | 180                                     | 50                                 | 2                             | 5                                 |
| 11      | ห้วยม้า      | 100                              | 40                                      | 50                                 | 25                            | 34                                |
| 12      | ปง           | 200                              | 80                                      | 100                                | -                             | -                                 |
| 13      | ห้วยม้า      | 276                              | 130                                     | 40                                 | 37                            | 40                                |
| 14      | ห้วยม้าพัฒนา | 250                              | 125                                     | 80                                 | 18                            | 67                                |
|         | รวม          | 5,106                            | 2,315                                   | 1,711                              | 314                           | 587                               |

ที่มา : ศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบลห้วยม้า

## ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

## แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

สถานีสูบน้ำด้วยไฟฟ้า หมู่ที่ 9 บ้านทุ่งล้อม ตำบลห้วยม้า

(โครงการพระราชดำริสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี)

อ่างเก็บน้ำห้วยหอย หมู่ที่ 7 ตำบลห้วยม้า

อ่างเก็บน้ำห้วยหิน หมู่ที่ 6 ตำบลห้วยม้า

อ่างเก็บน้ำห้วยม้า (โป่งปี้) หมู่ที่ 11 ตำบลห้วยม้า

(โครงการพระราชดำริสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี)

สระน้ำ รพช. ห้วยกระถี่ หมู่ที่ 13

## ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

1. ประปาหมู่บ้าน จำนวน 12 แห่ง

2. ประปาผิวดินขนาดใหญ่ จำนวน 2 แห่ง

2.1 ประปาผิวดินขนาดใหญ่ หมู่ 11 (สูบน้ำจากบ่อบาดาล)

2.2 ประปาผิวดินขนาดใหญ่ หมู่ 1 (สูบน้ำจากลำน้ำแม่หลาย)

## ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

## การนับถือศาสนา

ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 99.25 และมีส่วนน้อยนับถือศาสนาคริสต์ ร้อยละ 0.75

## ● วัด 5 แห่ง

| วัด                              | จำนวนพระภิกษุ สามเณร (รูป) |        | รวม (รูป) |
|----------------------------------|----------------------------|--------|-----------|
|                                  | พระภิกษุ                   | สามเณร |           |
| วัดสุนทรนิवास ตั้งอยู่ หมู่ที่ 3 | 4                          | 8      | 12        |
| วัดพงษ์ชัย ตั้งอยู่ หมู่ที่ 4    | 2                          | -      | 2         |
| วัดทุ่งล้อม ตั้งอยู่ หมู่ที่ 6   | 2                          | -      | 2         |
| วัดศรีสิทธิ์ ตั้งอยู่ หมู่ที่ 5  | 1                          | -      | 1         |
| วัดวังเย็น ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1    | 3                          | -      | 3         |
| รวม                              | 12                         | 9      | 21        |

## ● โบสถ์ 1 แห่ง

- คริสตจักรร่วมพระคุณ ตั้งอยู่ หมู่ที่ 5 บ้านศรีสิทธิ์ ตำบลห้วยม้า

## ● ฌาปนสถาน 5 แห่ง

1. ฌาปนสถานบ้านวังเย็น ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1
2. ฌาปนสถานบ้านห้วยม้า ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2
3. ฌาปนสถานบ้านศรีสิทธิ์ ตั้งอยู่ หมู่ที่ 5
4. ฌาปนสถานบ้านปง ตั้งอยู่ หมู่ที่ 8
5. ฌาปนสถานบ้านห้วยหอย ตั้งอยู่ หมู่ที่ 10

## ประเพณีและงานประจำปี

1. งานประเพณีวันสงกรานต์ วันที่ 13 - 15 เมษายนของทุกปี
2. งานประเพณีวันลอยกระทง ช่วงเดือนพฤศจิกายนของทุกปี
3. งานประเพณีตานก๋วยสลาก
4. งานประเพณีวันสำคัญทางพุทธศาสนา ช่วงเวลาจัดตามวันสำคัญทางพุทธศาสนา

## หรือตามปีปฏิทิน

## ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ประชาชนพูดภาษาถิ่น ที่เรียกว่า “ภาษาเหนือ” ด้วยสำเนียงที่มีเอกลักษณ์และอัตลักษณ์ และประชาชนที่เป็นปราชญ์ชาวบ้านและมีภูมิปัญญาท้องถิ่นในการปรุงอาหาร เช่น การผลิตน้ำปู่วุ้นกินและจำหน่าย เช่น การประกอบอาหารตามวิถีของคนท้องถิ่น เช่น แกงฮั้วแล , แกงแค, แกงคั่ว, น้ำพริกน้ำปู

### สินค้าพื้นเมืองของที่ระลึก

สำหรับสินค้าพื้นเมืองที่เป็นของที่ระลึก ประชาชนไม่นิยมหรือประดิษฐ์ จะมีแต่ของฝากที่เป็นอาหาร เช่น น้ำปู หน่อไม้ดอง ผลไม้ตามฤดูกาล และอาหารที่ประกอบจากสัตว์และสัตว์ป่า และพืชพรรณสมุนไพรตามธรรมชาติ เป็นต้น

### ทรัพยากรธรรมชาติ

ทรัพยากรน้ำ อบต.ห้วยม้า มีสายน้ำที่สำคัญจากลำน้ำแม่หลาย ที่ไหลมาจากอ่างเก็บน้ำแม่ถาง เขตพื้นที่ตำบลบ้านเวียง อำเภอร่องกวาง จังหวัดแพร่ ใช้ในการอุปโภคบริโภคและการเกษตรกรรม

ป่าไม้ ป่าไม้เป็นป่าไม้สักที่เป็นพืชเศรษฐกิจและนำมาปลูกสร้างที่อยู่อาศัย และไม้หนานาพันธุ์ มีสภาพเป็นป่าชุมชนเป็นส่วนใหญ่

ภูเขา ภูเขาลูกเล็ก มีต้นไม้หนานาพันธุ์ อยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้มีพื้นที่ติดต่อด้านบ้านเวียง อำเภอร่องกวาง จังหวัดแพร่ ตำบลบ้านถิ่น และตำบลน้ำขำ อำเภอเมือง จังหวัดแพร่

### คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ทรัพยากรดิน เป็นดินที่เหมาะสมแก่การเพาะปลูกพืช ซึ่งประชาชนใช้ในการประกอบอาชีพเกษตรกรรม เช่น ปลูกข้าว ข้าวโพด ถั่วเหลือง ถั่วเขียว และพืชสวน

### กีฬาและนันทนาการ

- |                                   |                                    |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| 1. สนามกีฬาโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม | อยู่ในพื้นที่ หมู่ 11 บ้านห้วยม้า  |
| 2. สนามกีฬาโรงเรียนบ้านห้วยม้า    | อยู่ในพื้นที่ หมู่ 3 บ้านห้วยม้า   |
| 3. สนามกีฬาโรงเรียนบ้านปง         | อยู่ในพื้นที่ หมู่ 4 บ้านปง        |
| 4. สนามกีฬาโรงเรียนบ้านศรีสิทธิ์  | อยู่ในพื้นที่ หมู่ 5 บ้านศรีสิทธิ์ |
| 5. สนามกีฬาโรงเรียนวัดทุ่งล้อม    | อยู่ในพื้นที่ หมู่ 6 บ้านทุ่งล้อม  |
| 6. สนามกีฬาด้านห้วยม้า            | อยู่ในพื้นที่ หมู่ 9 บ้านทุ่งล้อม  |

### ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า

#### 1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ

1.1 แนวทางการพัฒนา ส่งเสริม สนับสนุนอาชีพ แก่ประชาชนให้เข้มแข็งและได้มาตรฐาน

1.2 แนวทางการส่งเสริมอาชีพตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

#### 2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการเมืองการปกครองและการบริหารจัดการ

2.1 แนวทางการพัฒนาการเมืองการปกครองและการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล

2.2 แนวทางการพัฒนาด้านข้อมูลข่าวสารของ อบต. และหน่วยงานอื่น ๆ

#### 3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม

3.1 แนวทางการพัฒนาและส่งเสริมกิจกรรมทางสังคมและสวัสดิการสังคม

3.2 แนวทางการพัฒนาและส่งเสริมด้านสาธารณสุข และสุขภาพอนามัยของ

ประชาชน

3.3 แนวทางการพัฒนาและส่งเสริมชุมชนให้เข้มแข็ง

#### 4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

4.1 แนวทางการพัฒนาการอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

4.2 แนวทางการพัฒนาการบำบัดและกำจัดขยะ การรณรงค์ลดภาวะโลกร้อน ลดการใช้สารเคมี และการควบคุมมลภาวะเป็นพิษ

#### 5. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น กีฬา และนันทนาการ

5.1. แนวทางการพัฒนาและส่งเสริมการศึกษาทุกระดับ ทั้งในระบบ นอกกระบบ และตามอัธยาศัย

5.2 แนวทางการพัฒนาและส่งเสริมทำนุบำรุงศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ท้องถิ่นและภูมิปัญญาท้องถิ่น

#### 6. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

6.1 แนวทางการพัฒนาถนน สะพาน และรางระบายน้ำ

6.2 แนวทางการพัฒนา ปรับปรุงแหล่งน้ำ และระบบการจัดการน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค

6.3 แนวทางการพัฒนาขยายเขตไฟฟ้า และนำพลังงานทดแทนมาใช้ ตลอดจนการบริการสาธารณะอื่น ๆ

#### เป้าประสงค์

1. ส่งเสริมอาชีพ เพื่อเพิ่มรายได้ ตลอดจนเสริมสร้างให้ชุมชนมีความเข้มแข็ง
2. ส่งเสริมให้ประชาชนมีสุขภาพอนามัย และคุณภาพชีวิตที่ดี โดยทั่วถึง
3. ดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานและการบริการสาธารณะให้ครอบคลุมทั่วถึง

4. จัดการด้านการศึกษาแก่ประชาชนทุกระดับอย่างมีคุณภาพ โดยมุ่งเน้นให้ประชาชนมีความเข้มแข็ง ทางด้านความคิด ความรู้เทคโนโลยีในส่วนที่เกี่ยวข้อง

5. ส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น อย่างยั่งยืน

6. ชุมชนน่าอยู่มีสภาพแวดล้อมที่ดี พร้อมทั้งที่มีการจัดทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพ

7. จัดระบบบริหารการจัดการที่ดี มีประสิทธิภาพ ให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี

8. ส่งเสริมการมีส่วนร่วม ในการบริหารและการพัฒนาจากทุกภาคส่วน



## ตัวชี้วัด

| ยุทธศาสตร์การพัฒนา  | ตัวชี้วัด  |
|---|--|
| 1. ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจ   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. จำนวนโครงการ/กิจกรรม</li> <li>2. ร้อยละของงบประมาณที่ดำเนินการ/ได้รับจัดสรร</li> <li>3. ร้อยละของประชาชนที่เข้าร่วมโครงการ</li> <li>4. ร้อยละของความพึงพอใจของประชาชน</li> <li>5. ร้อยละของครัวเรือนที่มีรายได้เพิ่มขึ้น</li> </ol>  |
| 2. ยุทธศาสตร์ด้านการเมืองการปกครองและการบริหารจัดการ                                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ร้อยละของจำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม</li> <li>2. ร้อยละของความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร</li> <li>3. ร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการ</li> <li>4. ร้อยละของงบประมาณที่ดำเนินการ/ได้รับจัดสรร</li> <li>3. ร้อยละของประชาชนที่ได้รับการบริการ</li> <li>4. ร้อยละของความพึงพอใจของประชาชน</li> </ol> |
| 3. ยุทธศาสตร์ด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. จำนวนโครงการ/กิจกรรม</li> <li>2. ร้อยละของงบประมาณที่ดำเนินการ/ได้รับจัดสรร</li> <li>3. ร้อยละของประชาชนที่เข้าร่วมโครงการ</li> <li>4. ร้อยละของความพึงพอใจของประชาชน</li> <li>5. ร้อยละของผู้ได้รับประโยชน์จากโครงการ/กิจกรรม</li> </ol>  |
| 4. ยุทธศาสตร์ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. จำนวนโครงการ/กิจกรรม</li> <li>2. ร้อยละของงบประมาณที่ดำเนินการ/ได้รับจัดสรร</li> <li>3. ร้อยละของประชาชนที่เข้าร่วมโครงการ</li> <li>4. ร้อยละของความพึงพอใจของประชาชน</li> <li>5. ร้อยละของผู้ได้รับประโยชน์จากโครงการ/กิจกรรม</li> <li>6. ร้อยละของป่าไม้/ป่าชุมชนที่ได้รับการดูแล/อนุรักษ์/รักษาฟื้นฟู</li> </ol>        |
| 5. ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น กีฬาและนันทนาการ | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. จำนวนโครงการ/กิจกรรม</li> <li>2. ร้อยละของงบประมาณที่ดำเนินการ/ได้รับจัดสรร</li> <li>3. ร้อยละของประชาชนที่เข้าร่วมโครงการ</li> <li>4. ร้อยละของความพึงพอใจของประชาชน</li> <li>5. ร้อยละของผู้ได้รับประโยชน์จากโครงการ/กิจกรรม</li> </ol>  |
| 6. ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. จำนวนโครงการ/กิจกรรม</li> <li>2. ร้อยละของงบประมาณที่ดำเนินการ/ได้รับจัดสรร</li> <li>3. ร้อยละของความพึงพอใจของประชาชน</li> <li>4. ร้อยละของผู้ได้รับประโยชน์จากโครงการ/กิจกรรม</li> </ol>   |

## 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเพื่อจัดทำปัญหาในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ค้นคว้าผลงานวิจัยของนักวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ผจงจิตต์ พูลศิลป์ (2551: บทคัดย่อ) ศึกษาการใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชนในเทศบาลตำบล อำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง จำนวน 400 คน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทองโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบล ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการนำ/จูงใจ และด้านการควบคุมโดยรวมเห็นด้วยต่อการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และมีความสัมพันธ์ทางลบในด้านอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วิรัช พงศ์นภารักษ์ (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์จำนวน 348 คน พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นลำดับแรก รองลงมาคือด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มี อายุ ระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการ ระยะทางของผู้มารับบริการ และความถี่ของการมารับบริการไม่แตกต่างกัน

วุฒิไกร ดวงพิกุล (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายแก้ว อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชน ทุกหมู่บ้านในตำบลฝายแก้ว อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน อายุ 18 ปี ขึ้นไป จำนวน 400 คน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายแก้ว อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน ด้านการพัฒนาคนและสังคมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากด้านเศรษฐกิจและอาชีพ ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ ด้านสาธารณสุข ด้านแหล่งน้ำด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการเมือง และการบริหารจัดการ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

เจนจิรา ปักษา (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกและ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา จำนวน 400 คน พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบล มีความพึงพอใจด้านสถานที่มากที่สุด รองลงมาด้านการบริการ ด้านเวลา และด้านการประชาสัมพันธ์ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวม ในด้านสถานที่ ด้านการบริการ ด้านเวลา

ด้านการประชาสัมพันธ์ในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนแต่ละ องค์การบริหาร ส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง ได้ผลว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์ (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยองนนวน 350 คน พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้าน การส่งเสริมการศึกษา ด้านสาธารณสุข ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม ด้านสังคม สงเคราะห์ และลำดับสุดท้าย ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

นรินทร์ คลังผา (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชนที่ อาศัยอยู่ในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำนวน 400 คน พบว่าความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรีจำนวน 4 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความเชื่อถือ ด้านความสามารถ ด้านความเต็มใจ และลำดับสุดท้าย ด้านความรวดเร็ว การเปรียบเทียบความพึง พพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัด ลพบุรี เมื่อจำแนกตามอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทาง สถิติที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส และประเภทของงานบริการที่ใช้ ไม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บรรดิษฐ์ เรืองศรี. (2550 : 65) ได้ศึกษา การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร พบว่าประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล มีความแตกต่างกันในด้านระดับการศึกษา ความถี่ในการได้รับข้อมูลข่าวสาร และระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ขององค์การ บริหารส่วนตำบลคอกกระบือ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่แตกต่างกันใน ด้านเพศ อายุ อาชีพ รายได้ การดำรง ตำแหน่งทางสังคม การเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม ได้รับข้อมูลข่าวสารจากแหล่งที่ต่างกัน มีระดับ ความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ที่มีความถี่การรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วน ตำบล จะมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ มากกว่า ประชาชนกลุ่มอื่นๆ ซึ่งความรู้ความเข้าใจเป็นเหตุผลให้บุคคลมีความเชื่อถือ และ แสดงความคิดเห็น ในเรื่องที่แตกต่างกันออกไป จึงมีผลให้มีความพึงพอใจต่อบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบล แตกต่างกันออกไปด้วย

## บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา

### 3.1 ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา

การประเมินเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ใช้การวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยอาศัยระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่ออธิบายความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า ตลอดจนศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ โดยมีวิธีการดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์
3. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
4. การสร้างเครื่องมือ
5. เก็บรวบรวมข้อมูล
6. วิเคราะห์ข้อมูล
7. สรุปและรายงานผลการวิจัย

### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ในช่วงปีงบประมาณ 2565 (ต.ค.2564 – ก.ย.2565) ใน 4 โครงการ คือ

- |   |              |
|---|--------------|
| 1 งานให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ       | จำนวน 250 คน |
| 2 งานให้บริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง               | จำนวน 60 คน  |
| 3 งานให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย                    | จำนวน 200 คน |
| 4 งานให้บริการป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา(COVID19) | จำนวน 270 คน |

กลุ่มตัวอย่าง  
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการตอบแบบสอบถาม มีวิธีการหาโดยใช้สูตรของ Yamane's เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยมีรายละเอียดดังนี้

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

โดย  $n$  = จำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง  
 $N$  = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา  
 $e$  = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (โดยกำหนดให้เท่ากับ 0.05)

เมื่อทำการแทนค่าจากสูตรแล้วจะได้กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด 499 คน ดังนี้

- |   |                      |
|---|----------------------|
| 1 งานให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ       | กลุ่มตัวอย่าง 150 คน |
| 2 งานให้บริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง               | กลุ่มตัวอย่าง 60 คน  |
| 3 งานให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย                    | กลุ่มตัวอย่าง 131 คน |
| 4 งานให้บริการป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา(COVID19) | กลุ่มตัวอย่าง 158 คน |

### 3.3 การสร้างเครื่องมือ

#### 3.3.1 ตัวแปรในการศึกษา

ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ประกอบด้วย งานให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ งานให้บริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง งานให้บริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID19)

#### 3.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการรับบริการ โดยแบ่งออกเป็น

4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3.3.3 การสร้างแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสารเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
2. ศึกษาเอกสารเกี่ยวกับการสร้างแบบสำรวจความพึงพอใจ
3. นำแบบสำรวจที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเหมาะสม

ของข้อคำถาม

4. นำกลับมาแก้ไข
5. นำกลับมาปรับปรุงอีกครั้ง
6. นำไปเก็บข้อมูลสถานที่จริง

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา

ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.5.1 ติดต่อประสานงานกับองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า ให้ทำการประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนในเขตบริการ เพื่อขอความร่วมมือในการให้ข้อมูลและตอบแบบสอบถามของคณะผู้ศึกษา ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน

3.5.2 คณะผู้ศึกษาดำเนินการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีการสอบถาม และสัมภาษณ์ประชาชนที่เข้ารับบริการ งานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำมาประมวลผลผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS / FW. V.11 ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.2 สถิติที่ใช้ได้แก่ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ของความพึงพอใจ มาวิเคราะห์เป็นรายด้าน

3.6.3 เกณฑ์การคิดคะแนนรวมแต่ละด้านของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 หาค่าร้อยละ(Percentage) ดังนี้

$$\text{สูตรหาค่าร้อยละ} = \frac{\text{คะแนนที่ได้รับทั้งหมด}}{\text{คะแนนเต็ม}} \times 100$$

3.6.2 คะแนนรวมความพึงพอใจในแต่ละด้าน คำนวณตามสมการที่กำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2554) ดังนี้

- กำหนดน้ำหนักของคะแนนของคำตอบ คือ
 

|                     |                     |
|---------------------|---------------------|
| พึงพอใจมากที่สุด    | มีค่าคะแนนเท่ากับ 5 |
| พึงพอใจ             | มีค่าคะแนนเท่ากับ 4 |
| เฉย ๆ               | มีค่าคะแนนเท่ากับ 3 |
| ไม่พึงพอใจ          | มีค่าคะแนนเท่ากับ 2 |
| ไม่พึงพอใจมากที่สุด | มีค่าคะแนนเท่ากับ 1 |
- คำนวณคะแนนรวมจากคะแนนในแต่ละประเด็นตามสมการ

$$\text{คะแนนรวม} = \left( \frac{\sum_{n=1}^5 (S)}{Q} \right) * (100/5)$$

$$\begin{aligned} \text{โดย } S &= \text{ค่าคะแนนเฉลี่ยในแต่ละประเด็น} \\ Q &= \text{จำนวนข้อคำถามในแต่ละประเด็น} \end{aligned}$$

$$\text{และ } S = \frac{(Q_1 \times 5) + (Q_2 \times 4) + (Q_3 \times 3) + (Q_4 \times 2) + (Q_5 \times 1)}{N}$$

$$\begin{aligned} \text{โดย } Q_1 &= \text{จำนวนผู้ตอบพึงพอใจมากที่สุดในแต่ละข้อ} \\ Q_2 &= \text{จำนวนผู้ตอบพึงพอใจในแต่ละข้อ} \\ Q_3 &= \text{จำนวนผู้ตอบเฉย ๆ ในแต่ละข้อ} \\ Q_4 &= \text{จำนวนผู้ตอบไม่พึงพอใจในแต่ละข้อ} \\ Q_5 &= \text{จำนวนผู้ตอบไม่พึงพอใจมากที่สุดในแต่ละข้อ} \\ N &= Q_1 + Q_2 + Q_3 + Q_4 + Q_5 \end{aligned}$$

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ในช่วงปีงบประมาณ 2565 (ต.ค. 2564 - ก.ย. 2565) ได้เลือกศึกษาความพึงพอใจของงานให้บริการจำนวน 4 งาน ซึ่งแต่ละงาน จะมีจำนวนผู้รับบริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- |   |              |
|---|--------------|
| 1 งานให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ       | จำนวน 250 คน |
| 2 งานให้บริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง                | จำนวน 60 คน  |
| 3 งานให้บริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย                       | จำนวน 200 คน |
| 4 งานให้บริการป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา(COVID19) | จำนวน 270 คน |

ประชากรที่เข้ารับบริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า ทั้ง 4 งาน ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบคำถามทั้งหมด จำนวน 499 คน ดังนี้

- |   |                      |
|---|----------------------|
| 1 งานให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ       | กลุ่มตัวอย่าง 150 คน |
| 2 งานให้บริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง                | กลุ่มตัวอย่าง 60 คน  |
| 3 งานให้บริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย                       | กลุ่มตัวอย่าง 131 คน |
| 4 งานให้บริการป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา(COVID19) | กลุ่มตัวอย่าง 158 คน |

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ จะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้ คือ

4.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า แยกตามงานที่ให้บริการ

4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า ในภาพรวม



#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า แยกตามงานที่ให้บริการ

##### 4.1.1 งานให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการงานจ่ายเบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ แยกตามเพศ

| เพศ  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| ชาย  | 90         | 60.0   |
| หญิง | 60         | 40.0   |
| รวม  | 150        | 100    |

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 และเป็นเพศหญิง จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและค่าร้อยละสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการงานจ่ายเบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ

| สถานภาพ                      | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------------|------------|--------|
| โสด                          | 116        | 77.5   |
| สมรส                         | 27         | 18.0   |
| หย่าร้าง หม้ายหรือแยกกันอยู่ | 7          | 4.5    |
| รวม                          | 150        | 100    |

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 77.5 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 และน้อยที่สุดคือ มีสถานภาพหย่าร้าง หม้ายหรือแยกกันอยู่ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการงานจ่ายเบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ แยกตามอายุ

| อายุ                  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------|------------|--------|
| ต่ำกว่า 20 ปี         | 24         | 16.2   |
| ตั้งแต่ 20 ปี - 30 ปี | 59         | 39.6   |
| ตั้งแต่ 31 ปี - 40 ปี | 51         | 33.8   |
| ตั้งแต่ 41 ปี - 50 ปี | 11         | 7.2    |
| ตั้งแต่ 51 ปี - 60 ปี | 4          | 2.7    |
| มากกว่า 60 ปี         | 1          | 0.5    |
| รวม                   | 150        | 100.0  |

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 ปี - 30 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 39.6 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31 ปี - 40 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 อายุต่ำกว่า 20 ปีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 อายุระหว่าง 41 ปี - 50 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 อายุระหว่าง 51 ปี - 60 ปีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 และ อายุมากกว่า 60 ปีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการงานจ่ายเบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ แยกตามการศึกษา

| การศึกษา                | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------------|------------|--------|
| ต่ำกว่ามัธยมศึกษา       | 2          | 1.3    |
| มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า | 5          | 3.3    |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  | 99         | 66.0   |
| ปริญญาตรี               | 44         | 29.3   |
| รวม                     | 150        | 100.0  |

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 66.0 รองลงมาคือ ปริญญาตรี จำนวน 44 คน คิดเป็น ร้อยละ 29.3 มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 และต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการงานจ่ายเบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ แยกตามอาชีพ

| อาชีพ                       | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------|------------|--------|
| ว่างงาน                     | 5          | 3.0    |
| เกษตรกร                     | 72         | 48.0   |
| ข้าราชการ,เจ้าพนักงานภาครัฐ | 3          | 2.0    |
| ธุรกิจส่วนตัว               | 27         | 18.0   |
| ลูกจ้าง                     | 33         | 22.0   |
| เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน      | 11         | 7.0    |
| รวม                         | 150        | 100.0  |

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมาคือลูกจ้าง จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 ว่างงาน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 และข้าราชการ,เจ้าพนักงานภาครัฐ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการรับบริการ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานจ่ายเบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ<br>N = 150                                | พึงพอใจมากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | พึงพอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | เฉย ๆ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจมากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ในภาพรวม<br>คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|--|---------------------------------------|------------------------------|----------------------------|---------------------------------|--|-------------------------------|
| 1. ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม<br>ไม่ยุ่งยากซับซ้อน                      | 125<br>(83.3)                         | 14<br>(9.0)                  | 4<br>(2.7)                 | 7<br>(4.9)                      | -  | 94.9                          |
| 2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ<br>ขั้นตอนการให้บริการ             | 130<br>(86.7)                         | 10<br>(6.3)                  | 5<br>(3.6)                 | 5<br>(3.1)                      | -  | 95.9                          |
| 3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม<br>ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 134<br>(89.1)                         | 10<br>(6.3)                  | 3<br>(2.2)                 | 3<br>(2.2)                      | -  | 97.3                          |
| 4. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง  | 132<br>(88.2)                         | 7<br>(4.5)                   | 8<br>(5.4)                 | 3<br>(1.8)                      | -  | 96.3                          |
| 5. มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ  | 112<br>(74.7)                         | 22<br>(13.9)                 | 15<br>(10.3)               | 1<br>(0.9)                      | -  | 93.3                          |
| รวม  | 84.5                                  | 8.0                          | 4.9                        | 2.6                             | -  | 95.5                          |

จากตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานจ่ายเบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.5 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 97.3 รองลงมาคือ มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 96.3 ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.9 ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็น ร้อยละ 94.9 และมีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 93.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานจ่ายเบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุและ  
คนพิการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ<br>N = 150             | พึงพอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | พึงพอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | เฉย ๆ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึง<br>พอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ในภาพรวม<br>คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|--|---|------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|--|-------------------------------|
| 1. มีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ          | 108<br>(72.1)                             | 28<br>(18.4)                 | 11<br>(7.6)                | 3<br>(1.8)                          | -  | 92.5                          |
| 2. มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค      | 126<br>(83.7)                             | 15<br>(9.9)                  | 6<br>(4.1)                 | 3<br>(2.2)                          | -  | 95.6                          |
| 3. มีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม | 117<br>(77.9)                             | 15<br>(9.9)                  | 15<br>(10.3)               | 3<br>(1.8)                          | -  | 93.2                          |
| 4. มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ | 121<br>(80.6)                             | 19<br>(12.6)                 | 7<br>(4.9)                 | 3<br>(1.8)                          |  | 94.8                          |
| 5. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้           | 122<br>(81.5)                             | 10<br>(6.3)                  | 15<br>(9.9)                | 3<br>(2.2)                          | -  | 93.9                          |
| รวม  | 79.2                                      | 11.4                         | 7.4                        | 2.0                                 | -  | 94.0                          |

จากตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานจ่ายเบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 94.0 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมาคือ มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.8 ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้ คิดเป็นร้อยละ 93.59 มีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 93.2 และมีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 92.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานจ่ายเบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุและ  
คนพิการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก<br>N = 150  | พึงพอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | พึงพอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | เฉย ๆ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึง<br>พอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ในภาพรวม<br>คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|--|---|------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|--|-------------------------------|
| 1. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ  | 112<br>(74.7)                             | 30<br>(20.2)                 | 3<br>(1.8)                 | 3<br>(2.2)                          | 1<br>(0.9)                                   | 94.1                          |
| 2. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และ<br>เครื่องมือในการให้บริการ                     | 134<br>(89.6)                             | 10<br>(6.7)                  | 2<br>(1.3)                 | 3<br>(2.2)                          | -  | 97.5                          |
| 3. ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการ<br>ให้บริการ                              | 127<br>(84.6)                             | 18<br>(11.7)                 | 3<br>(1.8)                 | 3<br>(1.8)                          | -  | 96.2                          |
| 4. ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์<br>มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย            | 124<br>(82.8)                             | 14<br>(9.0)                  | 9<br>(6.3)                 | 3<br>(1.8)                          | -  | 95.1                          |
| 5. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่<br>ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ | 132<br>(88.3)                             | 11<br>(7.6)                  | 1<br>(0.9)                 | 4<br>(2.7)                          | 1<br>(0.4)                                   | 96.7                          |
| รวม  | 84.1                                      | 11.1                         | 2.4                        | 2.2                                 | 0.3  | 95.9                          |

จากตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานจ่ายเบี้ยยังชีพสำหรับผู้  
สูงอายุและคนพิการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.9 และเมื่อพิจารณา  
เป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความพึงพอใจ  
มากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ  
เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ คิดเป็นร้อยละ 96.7 ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการ  
ให้บริการคิดเป็นร้อยละ 96.2 ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย  
คิดเป็นร้อยละ 95.1 และความสะดวกของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานจ่ายเบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ ด้านช่องทางการให้บริการ

| ด้านช่องทางการให้บริการ<br>N = 150                             | พึงพอใจมากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | พึงพอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | เฉย ๆ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจมากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ในภาพรวม<br>คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|--|---------------------------------------|------------------------------|----------------------------|---------------------------------|--|-------------------------------|
| 1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ                 | 126<br>(83.8)                         | 15<br>(9.9)                  | 9<br>(6.3)                 | -                               | -  | 96.5                          |
| 2. มีการให้บริการหลายช่องทาง                                   | 132<br>(87.8)                         | 7<br>(4.5)                   | 11<br>(7.7)                | -                               | -  | 96.7                          |
| 3. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว                   | 127<br>(84.7)                         | 23<br>(15.3)                 | -                          | -                               | -  | 97.5                          |
| 4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ       | 124<br>(82.4)                         | 26<br>(17.6)                 | -                          | -                               | -  | 97.2                          |
| 5. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย | 117<br>(77.9)                         | 28<br>(18.9)                 | 5<br>(3.2)                 | -                               | -  | 95.5                          |
| รวม  | 83.3                                  | 13.2                         | 3.4                        | -                               | -  | 96.6                          |

จากตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานจ่ายเบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.6 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 97.2 มีการให้บริการหลายช่องทาง คิดเป็นร้อยละ 96.7 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.2 และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 95.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานจ่ายเบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ ในภาพรวม

| รายการ<br>N = 150                   | พึงพอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | พึงพอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | เฉย ๆ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึง<br>พอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ในภาพรวม<br>คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|-------------------------------------|---|------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|--|-------------------------------|
| 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 84.5                                      | 8.0                          | 4.9                        | 2.6                                 | -  | 95.5                          |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ      | 79.2                                      | 11.4                         | 7.4                        | 2.0                                 | -  | 94.0                          |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก           | 84.1                                      | 11.1                         | 2.4                        | 2.2                                 | 0.3  | 95.9                          |
| 4. ด้านช่องทางการให้บริการ          | 83.3                                      | 13.2                         | 3.4                        | -                                   | -  | 96.6                          |
| รวม                                 | 82.8                                      | 10.9                         | 4.5                        | 1.7                                 | 0.1  | 95.5                          |

จากตารางที่ 4.10 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานจ่ายเบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ ในภาพรวม มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.5 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.6 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.9 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.5 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.0 ตามลำดับ

#### 4.1.2 การให้บริการงานรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.11 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการงานรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง แยกตามเพศ

| เพศ  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| ชาย  | 28         | 46.7   |
| หญิง | 32         | 53.3   |
| รวม  | 60         | 100.0  |

จากตารางที่ 4.11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 เป็นเพศชายจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.12 จำนวนและค่าร้อยละสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการงานรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง

| สถานภาพ                   | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------|------------|--------|
| โสด                       | 11         | 18.3   |
| สมรส                      | 46         | 76.7   |
| หย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ | 3          | 5.0    |
| รวม                       | 60         | 100.0  |

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 76.7 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 และสถานภาพหย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการงานรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง แยกตามอายุ

| อายุ                  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------|------------|--------|
| ต่ำกว่า 20 ปี         | 2          | 3.3    |
| ตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี | 3          | 5.0    |
| ตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี | 10         | 16.7   |
| ตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี | 24         | 40.0   |
| ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี | 16         | 26.7   |
| อายุ 60 ปีขึ้นไป      | 5          | 8.3    |
| รวม                   | 60         | 100.0  |

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาคือ อายุ 51 ปี – 60 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 อายุตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 อายุ 20 – 30 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการงานรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง แยกตามระดับการศึกษา

| การศึกษา                | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------------|------------|--------|
| ต่ำกว่ามัธยมศึกษา       | 40         | 66.7   |
| มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า | 13         | 21.7   |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  | 5          | 8.3    |
| ปริญญาตรี               | 2          | 3.3    |
| รวม                     | 60         | 100.0  |

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับ ต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 และระดับปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการงานรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง แยกตามอาชีพ

| อาชีพ                       | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------|------------|--------|
| เกษตรกร                     | 39         | 65.0   |
| ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ | 2          | 3.3    |
| ประกอบธุรกิจส่วนตัว         | 8          | 13.3   |
| ลูกจ้าง                     | 6          | 10.0   |
| เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน      | 5          | 8.3    |
| รวม                         | 60         | 100.0  |

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 65.0 รองลงมาคือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 และ ลูกจ้าง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 และ ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการเข้ารับบริการ

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง  
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ<br>N =60                                  | พึงพอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | พึงพอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | เฉย ๆ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึง<br>พอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ในภาพรวม<br>คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|--|---|------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|--|-------------------------------|
| 1. ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม<br>ไม่ยุ่งยากซับซ้อน                      | 51<br>(85.5)                              | 6<br>(9.9)                   | 2<br>(2.8)                 | 1<br>(1.6)                          | -  | 96.8                          |
| 2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ<br>ขั้นตอนการให้บริการ             | 54<br>(90.1)                              | 3<br>(4.5)                   | 2<br>(2.8)                 | 2<br>(2.5)                          | -  | 97.4                          |
| 3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม<br>ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 53<br>(87.6)                              | 4<br>(7.4)                   | 2<br>(2.5)                 | 2<br>(2.5)                          | -  | 97.0                          |
| 4. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง  | 50<br>(83.8)                              | 5<br>(7.9)                   | 3<br>(5.0)                 | 2<br>(3.3)                          | -  | 95.4                          |
| 5. มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ  | 48<br>(80.6)                              | 8<br>(14.1)                  | 2<br>(3.3)                 | 1<br>(2.1)                          | -  | 95.7                          |
| รวม  | 85.5                                      | 8.8                          | 3.3                        | 2.4                                 | -  | 96.5                          |

จากตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานรับชำระภาษีที่ดิน  
และสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.5 และเมื่อ  
พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีความพึง  
พอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 97.4 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม  
ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 97.0 ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสมไม่ยุ่งยาก  
ซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 96.8 มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.7 และมีการ  
ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 95.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง  
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ<br>N = 60              | พึงพอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | พึงพอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | เฉย ๆ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึง<br>พอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ในภาพรวม<br>คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|--|---|------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|--|-------------------------------|
| 1. มีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ          | 51<br>(84.7)                              | 7<br>(11.6)                  | 2<br>(3.7)                 | -                                   | -  | 97.2                          |
| 2. มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค      | 52<br>(86.8)                              | 5<br>(9.1)                   | 2<br>(4.1)                 | -                                   | -  | 97.5                          |
| 3. มีอัธยาศัยดี พูดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม | 48<br>(80.2)                              | 9<br>(15.3)                  | 3<br>(4.6)                 | -                                   | -  | 96.2                          |
| 4. มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ | 47<br>(77.7)                              | 4<br>(7.4)                   | 9<br>(14.8)                | -                                   | -  | 93.5                          |
| 5. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้           | 51<br>(84.3)                              | 4<br>(6.2)                   | 4<br>(7.4)                 | 1<br>(2.1)                          | -  | 95.5                          |
| รวม  | 82.7                                      | 9.9                          | 6.9                        | 0.4                                 | -  | 96.0                          |

จากตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.0 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ มีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 97.2 มีอัธยาศัยดี พูดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 96.2 ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้ คิดเป็นร้อยละ 95.5 และมีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก<br>N = 60   | พึงพอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | พึงพอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | เฉย ๆ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ใน<br>ภาพรวม<br>คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|--|---|------------------------------|----------------------------|---------------------------------|--|-----------------------------------|
| 1. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ  | 49<br>(82.0)                              | 7<br>(12.0)                  | 4<br>(6.0)                 | -                               | -  | 96.2                              |
| 2. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และ<br>เครื่องมือในการให้บริการ                     | 47<br>(78.0)                              | 12<br>(19.3)                 | 2<br>(2.7)                 | -                               | -  | 96.0                              |
| 3. ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือใน<br>การให้บริการ                              | 49<br>(81.4)                              | 6<br>(10.3)                  | 5<br>(8.3)                 | -                               | -  | 95.6                              |
| 4. ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือ<br>ประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย            | 48<br>(79.3)                              | 12<br>(20.7)                 | -                          | -                               | -  | 96.8                              |
| 5. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่<br>ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ | 51<br>(84.3)                              | 9<br>(15.7)                  | -                          | -                               | -  | 97.8                              |
| รวม  | 81.0                                      | 17.2                         | 1.8                        | -                               | -  | 96.5                              |

จากตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานรับชำระภาษีที่ดิน  
และสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.5 และเมื่อพิจารณาเป็น  
รายข้อ พบว่า มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ มีความ  
พึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 97.8 รองลงมาคือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือ  
ประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย คิดเป็นร้อยละ 96.8 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ คิด  
เป็นร้อยละ 96.2 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 96.0  
และความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง  
ด้านช่องทางการให้บริการ

| ด้านช่องทางการให้บริการ<br>N = 60                                  | พึงพอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | พึงพอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | เฉย ๆ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึง<br>พอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ในภาพรวม<br>คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|--|---|------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|--|-------------------------------|
| 1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ<br>ผู้ใช้บริการ                 | 50<br>(82.6)                              | 7<br>(11.3)                  | 2<br>(3)                   | 2<br>(2.7)                          | -  | 94.5                          |
| 2. มีการให้บริการหลายช่องทาง                                       | 46<br>(75.9)                              | 11<br>(18.4)                 | 3<br>(4.5)                 | 1<br>(1.2)                          | -  | 94.3                          |
| 3. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวก<br>รวดเร็ว                   | 49<br>(81.1)                              | 9<br>(15.3)                  | 2<br>(3.6)                 | -                                   | -  | 96.6                          |
| 4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น<br>ของผู้รับบริการ       | 49<br>(81.4)                              | 9<br>(14.5)                  | 2<br>(4.1)                 | 2<br>(3.7)                          | -  | 96.5                          |
| 5. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็น<br>ปัจจุบันและมีความทันสมัย | 48<br>(79.8)                              | 10<br>(17.4)                 | 2<br>(2.8)                 | -                                   | -  | 96.4                          |
| รวม  | 79.9                                      | 14.2                         | 3.8                        | 2.0                                 | -  | 95.7                          |

จากตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานรับชำระภาษีที่ดินและ  
สิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.7 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ  
พบว่า เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ  
96.6 รองลงมาคือ มีมีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96.5 การ  
ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 96.4 มีช่องทางการให้บริการ  
เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.5 และมีการให้บริการหลายช่องทาง คิดเป็นร้อยละ 94.3  
ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม

| รายการ<br>N = 60                    | พึงพอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | พึงพอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | เฉย ๆ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึง<br>พอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึง<br>พอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ในภาพรวม<br>คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|-------------------------------------|---|------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|--|-------------------------------|
| 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 85.5                                      | 8.8                          | 3.3                        | 2.4                                 | -  | 96.5                          |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ      | 82.7                                      | 9.9                          | 6.9                        | 0.4                                 | -  | 96.0                          |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก           | 81.0                                      | 17.2                         | 1.8                        | -                                   | -  | 96.5                          |
| 4. ด้านช่องทางการให้บริการ          | 79.9                                      | 14.2                         | 3.8                        | 2.0                                 | -  | 95.7                          |
| รวม                                 | 82.3                                      | 12.5                         | 4.0                        | 1.2                                 | -  | 96.2                          |

จากตารางที่ 4.20 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.2 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจเท่ากันและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.5 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.0 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.7 ตามลำดับ

#### 4.1.3 การให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

##### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.21 จำนวนและค่าร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แยกตามเพศ

| เพศ  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| ชาย  | 43         | 33.1   |
| หญิง | 88         | 66.9   |
| รวม  | 131        | 100.0  |

จากตารางที่ 4.21 พบว่าผู้ตอบคำถามเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 66.9 เป็นเพศชาย จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 จำนวนและค่าร้อยละสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

| สถานภาพ                   | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------|------------|--------|
| โสด                       | 22         | 17.3   |
| สมรส                      | 105        | 79.7   |
| หย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ | 4          | 3.0    |
| รวม                       | 131        | 100.0  |

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 79.7 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 และสถานภาพหย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 จำนวนและค่าร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แยกตามอายุ

| อายุ                  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------|------------|--------|
| ตั้งแต่ 20 ปี - 30 ปี | 19         | 14.3   |
| ตั้งแต่ 31 ปี - 40 ปี | 7          | 5.3    |
| ตั้งแต่ 41 ปี - 50 ปี | 58         | 44.4   |
| ตั้งแต่ 51 ปี - 60 ปี | 11         | 8.3    |
| อายุ 60 ปีขึ้นไป      | 36         | 27.8   |
| รวม                   | 131        | 100.0  |

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 41 ปี - 50 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4 รองลงมาคือ อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 และอายุตั้งแต่ 20 ปี - 30 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 อายุตั้งแต่ 51 ปี - 60 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 อายุตั้งแต่ 31 ปี - 40 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.24 จำนวนและค่าร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แยกตามระดับการศึกษา

| การศึกษา                | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------------|------------|--------|
| ต่ำกว่ามัธยมศึกษา       | 102        | 77.4   |
| มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า | 18         | 14.3   |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  | 11         | 8.3    |
| รวม                     | 131        | 100.0  |

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 77.8 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 และระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 จำนวนและค่าร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แยกตามอาชีพ

| อาชีพ               | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------|------------|--------|
| เกษตรกร             | 73         | 55.6   |
| ประกอบธุรกิจส่วนตัว | 22         | 16.5   |
| ลูกจ้าง             | 4          | 3.0    |
| พนักงานเอกชน        | 32         | 24.8   |
| รวม                 | 131        | 100.0  |

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 รองลงมาคือ พนักงานเอกชน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 และประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 ลูกจ้าง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการเข้ารับบริการ

ตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนและค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย  
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ<br>N = 131                                | พึงพอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | พึงพอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | เฉย ๆ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึง<br>พอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ในภาพรวม<br>คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|--|---|------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|--|-------------------------------|
| 1. ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม<br>ไม่ยุ่งยากซับซ้อน                      | 112<br>(85.5)                             | 8<br>(6.1)                   | 11<br>(8.4)                | -                                   | -  | 97.2                          |
| 2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ<br>ขั้นตอนการให้บริการ             | 98<br>(74.8)                              | 26<br>(19.8)                 | 7<br>(5.3)                 | -                                   | -  | 95.7                          |
| 3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม<br>ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 111<br>(84.7)                             | 11<br>(8.4)                  | 5<br>(3.8)                 | 4<br>(3.1)                          | -  | 96.9                          |
| 4. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง  | 106<br>(80.9)                             | 16<br>(12.2)                 | 9<br>(6.9)                 | -                                   | -  | 96.7                          |
| 5. มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ  | 108<br>(82.4)                             | 14<br>(11.7)                 | 9<br>(6.9)                 | -                                   | -  | 97.0                          |
| รวม  | 81.6                                      | 11.6                         | 6.2                        | 0.6                                 | -  | 96.7                          |

จากตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนและค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.7 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.2 รองลงมาคือ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.0 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96.9 มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 96.7 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนและค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย  
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ<br>N = 131             | พึงพอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | พึงพอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | เลข ๑<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึง<br>พอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ในภาพรวม<br>คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|--|---|------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|--|-------------------------------|
| 1. มีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ          | 110<br>(84.0)                             | 7<br>(5.5)                   | 14<br>(10.5)               | -                                   | -  | 95.9                          |
| 2. มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค      | 98<br>(74.5)                              | 31<br>(23.5)                 | 3<br>(2.0)                 | -                                   | -  | 95.7                          |
| 3. มีอธยาศัยดี พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม  | 118<br>(90.0)                             | 8<br>(6.0)                   | 5<br>(4.0)                 | -                                   | -  | 98.4                          |
| 4. มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ | 95<br>(72.5)                              | 34<br>(26.0)                 | 2<br>(1.5)                 | -                                   | -  | 95.4                          |
| 5. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้           | 111<br>(84.5)                             | 12<br>(9.5)                  | 7<br>(5.0)                 | 1<br>(1.0)                          | -  | 96.7                          |
| รวม  | 81.1                                      | 14.1                         | 4.6                        | 0.2                                 | -  | 96.4                          |

จากตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนและค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.4 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีอธยาศัยดี พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม มีความ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.4 รองลงมาคือ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้ คิดเป็นร้อยละ 96.7 มีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 95.9 และ มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค คิดเป็นร้อยละ 95.7 และมีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก<br>N = 131  | พึงพอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | พึงพอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | เฉย ๆ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึง<br>พอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ในภาพรวม<br>คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|--|---|------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|--|-------------------------------|
| 1. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ  | 95<br>(72.5)                              | 34<br>(26.0)                 | 2<br>(1.5)                 | -                                   | -  | 94.9                          |
| 2. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และ<br>เครื่องมือในการให้บริการ                     | 107<br>(81.5)                             | 20<br>(15.5)                 | 4<br>(3.0)                 | -                                   | -  | 96.2                          |
| 3. ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการ<br>ให้บริการ                              | 119<br>(90.5)                             | 7<br>(5.5)                   | 5<br>(4.0)                 | -                                   | -  | 97.6                          |
| 4. ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์<br>มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย            | 112<br>(85.5)                             | 11<br>(8.5)                  | 8<br>(6.0)                 | -                                   | -  | 95.8                          |
| 5. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่<br>ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ | 122<br>(93.5)                             | 7<br>(5.5)                   | 1<br>(1.0)                 | -                                   | -  | 98.3                          |
| รวม  | 34.7                                      | 12.2                         | 3.1                        | -                                   | -  | 96.6                          |

จากตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานป้องกันและ  
บรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.6 และเมื่อพิจารณา  
เป็นรายข้อ พบว่า มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ มี  
ความพึงพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการ  
ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.6 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ คิด  
เป็นร้อยละ 96.2 ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย คิดเป็นร้อย  
ละ 95.8 และความสะดวกของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 แสดงจำนวนและค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย  
ด้านช่องทางการให้บริการ

| ด้านช่องทางการให้บริการ<br>N = 131                                 | พึงพอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | พึงพอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | เฉย ๆ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึง<br>พอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึง<br>พอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ใน<br>ภาพรวม<br>คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|--|---|------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|--|-----------------------------------|
| 1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ<br>ผู้ใช้บริการ                 | 94<br>(72.0)                              | 29<br>(22.5)                 | 3<br>(2.0)                 | 3<br>(2.5)                          | 1<br>(1.0)                                       | 95.5                              |
| 2. มีการให้บริการหลายช่องทาง                                       | 106<br>(81.0)                             | 20<br>(15.0)                 | 2<br>(1.5)                 | 3<br>(2.5)                          | -  | 96.9                              |
| 3. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวก<br>รวดเร็ว                   | 111<br>(85.0)                             | 14<br>(11.0)                 | 3<br>(2.0)                 | 3<br>(2.0)                          | -  | 97.8                              |
| 4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น<br>ของผู้รับบริการ       | 108<br>(82.5)                             | 13<br>(10.0)                 | 7<br>(5.5)                 | 3<br>(2.0)                          | -  | 96.6                              |
| 5. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็น<br>ปัจจุบันและมีความทันสมัย | 102<br>(77.5)                             | 18<br>(13.5)                 | 5<br>(4.0)                 | 7<br>(5.0)                          | -  | 95.2                              |
| รวม  | 79.6                                      | 14.4                         | 3.0                        | 2.8                                 | 0.2  | 96.2                              |

จากตารางที่ 4.29 แสดงจำนวนและค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานป้องกันและ  
บรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.2 และเมื่อพิจารณาเป็น  
รายข้อ พบว่า เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็น  
ร้อยละ 97.8 รองลงมาคือ มีการให้บริการหลายช่องทาง คิดเป็นร้อยละ 96.9 มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหา  
และข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96.6 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันและมี  
ความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 95.5 และมีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 95.2  
ตามลำดับ

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย  
ในภาพรวม

| รายการ<br>N = 131                   | พึงพอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | พึงพอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | เฉย ๆ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึง<br>พอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ในภาพรวม<br>คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|-------------------------------------|---|------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|--|-------------------------------|
| 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 81.6                                      | 11.6                         | 6.2                        | 0.6                                 | -  | 96.7                          |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ      | 81.1                                      | 14.1                         | 4.6                        | 0.2                                 | -  | 96.4                          |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก           | 34.7                                      | 12.2                         | 3.1                        | -                                   | -  | 96.6                          |
| 4. ด้านช่องทางการให้บริการ          | 79.6                                      | 14.4                         | 3.0                        | 2.8                                 | 0.2  | 96.3                          |
| รวม                                 | 69.3                                      | 13.1                         | 4.2                        | 0.9                                 | 0.1  | 96.5                          |

จากตารางที่ 4.30 แสดงค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย  
ในภาพรวม มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.5 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการ  
ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรกคิดเป็นร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  
คิดเป็นร้อยละ 96.6 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.4 และด้านช่องทางการ  
ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.3 ตามลำดับ

#### 4.1.4 การให้บริการงานป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID19)

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบคำถาม

ตารางที่ 4.31 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการงานป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อ  
ไวรัสโคโรนา (COVID19) แยกตามเพศ

| เพศ  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| ชาย  | 75         | 47.5   |
| หญิง | 83         | 52.5   |
| รวม  | 158        | 100.0  |

จากตารางที่ 4.31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน  
83 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 เป็นเพศชายจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.32 จำนวนและค่าร้อยละสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการงานป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID19)

| สถานภาพ                   | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------|------------|--------|
| โสด                       | 28         | 17.7   |
| สมรส                      | 121        | 76.6   |
| หย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ | 9          | 5.7    |
| รวม                       | 158        | 100.0  |

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 76.6 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 และสถานภาพหย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.33 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามการให้บริการงานป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID19) แยกตามอายุ

| อายุ                  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------|------------|--------|
| ต่ำกว่า 20 ปี         | 4          | 2.5    |
| ตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี | 8          | 5.1    |
| ตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี | 26         | 16.5   |
| ตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี | 63         | 39.8   |
| ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี | 42         | 26.6   |
| อายุ 60 ปีขึ้นไป      | 15         | 9.5    |
| รวม                   | 158        | 100.0  |

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 รองลงมาคือ อายุ 51 ปี – 60 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6 อายุตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 อายุ 20 – 30 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.34 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามการให้บริการงานป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID19) แยกตามระดับการศึกษา

| การศึกษา                | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------------|------------|--------|
| ต่ำกว่ามัธยมศึกษา       | 106        | 67.1   |
| มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า | 34         | 21.5   |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  | 14         | 8.9    |
| ปริญญาตรี               | 4          | 2.5    |
| รวม                     | 158        | 100.0  |

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับ ต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 67.1 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 และระดับปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.35 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามการให้บริการงานป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID19) แยกตามอาชีพ

| อาชีพ                       | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------|------------|--------|
| เกษตรกร                     | 102        | 64.6   |
| ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ | 4          | 2.5    |
| ประกอบธุรกิจส่วนตัว         | 21         | 13.3   |
| ลูกจ้าง                     | 17         | 10.8   |
| เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน      | 14         | 8.8    |
| รวม                         | 158        | 100.0  |

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 64.6 รองลงมาคือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 และลูกจ้าง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 และข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ



ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการเข้ารับบริการ

ตารางที่ 4.36 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID19) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ<br>N =158                                 | พึงพอใจมากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | พึงพอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | เฉย ๆ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจมากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ในภาพรวม<br>คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|--|---------------------------------------|------------------------------|----------------------------|---------------------------------|--|-------------------------------|
| 1. ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม<br>ไม่ยุ่งยากซับซ้อน                      | 138<br>(87.3)                         | 12<br>(6.3)                  | 8<br>(5.1)                 | -                               | -  | 96.9                          |
| 2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ<br>ขั้นตอนการให้บริการ             | 135<br>(85.4)                         | 15<br>(7.6)                  | 8<br>(3.8)                 | -                               | -  | 96.2                          |
| 3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม<br>ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 131<br>(82.9)                         | 17<br>(10.8)                 | 10<br>(6.3)                | -                               | -  | 95.6                          |
| 4. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง  | 127<br>(80.4)                         | 23<br>(11.4)                 | 8<br>(3.2)                 | -                               | -  | 97.4                          |
| 5. มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ  | 133<br>(84.2)                         | 20<br>(7.6)                  | 5<br>(3.2)                 | -                               | -  | 96.6                          |
| รวม  | 77.8                                  | 22.2                         | 4.1                        | -                               | -  | 96.5                          |

จากตารางที่ 4.36 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID19) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.5 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 97.4 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96.9 ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 96.6 มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.2 และมีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 95.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.37 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID19) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ<br>N = 158             | พึงพอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | พึงพอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | เฉย ๆ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึง<br>พอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ในภาพรวม<br>คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|--|---|------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|--|-------------------------------|
| 1. มีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ          | 134<br>(84.7)                             | 18<br>(11.6)                 | 6<br>(3.7)                 | -                                   | -  | 96.8                          |
| 2. มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค      | 137<br>(86.8)                             | 14<br>(9.1)                  | 6<br>(4.1)                 | -                                   | -  | 96.2                          |
| 3. มีอธยาศัยดี พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม  | 127<br>(80.2)                             | 24<br>(15.3)                 | 7<br>(4.6)                 | -                                   | -  | 97.4                          |
| 4. มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ | 123<br>(77.7)                             | 12<br>(7.4)                  | 23<br>(14.8)               | -                                   | -  | 96.6                          |
| 5. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้           | 133<br>(84.3)                             | 13<br>(6.2)                  | 12<br>(7.4)                | -                                   | -  | 97.0                          |
| รวม  | 79.2                                      | 20.8                         | 6.90                       | -                                   | -  | 96.8                          |

จากตารางที่ 4.37 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID19) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.8 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 97.4 รองลงมาคือ มีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 97.0 มีอธยาศัยดี พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 96.8 ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้ คิดเป็นร้อยละ 96.6 และมีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.38 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID19) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก<br>N = 158  | พึงพอใจมากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | พึงพอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | เฉย ๆ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ใน<br>ภาพรวม<br>คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|--|---------------------------------------|------------------------------|----------------------------|---------------------------------|--|-----------------------------------|
| 1. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ  | 130<br>(82.0)                         | 19<br>(12.0)                 | 9<br>(6.0)                 | -                               | -  | 96.2                              |
| 2. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ                     | 123<br>(78.0)                         | 30<br>(19.3)                 | 4<br>(2.7)                 | -                               | -  | 96.1                              |
| 3. ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ                              | 129<br>(81.4)                         | 16<br>(10.3)                 | 13<br>(8.3)                | -                               | -  | 95.6                              |
| 4. ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย            | 125<br>(79.3)                         | 33<br>(20.7)                 | -                          | -                               | -  | 96.9                              |
| 5. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ | 133<br>(84.3)                         | 25<br>(15.7)                 | -                          | -                               | -  | 97.9                              |
| รวม  | 81.2                                  | 18.8                         | 1.80                       | -                               | -  | 96.5                              |

จากตารางที่ 4.38 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID19) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.5 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 97.9 รองลงมาคือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย คิดเป็นร้อยละ 96.9 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.2 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 96.1 และความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.39 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID19) ด้านช่องทางการให้บริการ

| ด้านช่องทางการให้บริการ<br>N = 158                                 | พึงพอใจมากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | พึงพอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | เฉย ๆ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจมากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ในภาพรวม<br>คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|--|---------------------------------------|------------------------------|----------------------------|---------------------------------|--|-------------------------------|
| 1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ<br>ผู้ใช้บริการ                 | 131<br>(82.6)                         | 23<br>(11.3)                 | 5<br>(3)                   | -                               | -  | 95.4                          |
| 2. มีการให้บริการหลายช่องทาง                                       | 120<br>(75.9)                         | 29<br>(18.4)                 | 9<br>(4.5)                 | -                               | -  | 98.4                          |
| 3. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวก<br>รวดเร็ว                   | 128<br>(81.1)                         | 24<br>(15.3)                 | 6<br>(3.6)                 | -                               | -  | 96.4                          |
| 4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น<br>ของผู้รับบริการ       | 129<br>(81.4)                         | 27<br>(14.5)                 | 3<br>(1.7)                 | -                               | -  | 96.6                          |
| 5. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็น<br>ปัจจุบันและมีความทันสมัย | 126<br>(79.8)                         | 24<br>(15.4)                 | 8<br>(4.8)                 | -                               | -  | 98.6                          |
| รวม  | 80.4                                  | 19.6                         | 3.80                       | -                               | -  | 97.1                          |

จากตารางที่ 4.39 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID19) ด้านช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.1 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 98.6 รองลงมาคือ มีมีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 98.4 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 96.6 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.4 และมีการให้บริการหลายช่องทาง คิดเป็นร้อยละ 95.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.40 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID19) ในภาพรวม

| รายการ<br>N = 158                   | พึงพอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | พึงพอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | เฉย ๆ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึง<br>พอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึง<br>พอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ในภาพรวม<br>คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|-------------------------------------|---|------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|--|-------------------------------|
| 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 77.8                                      | 22.2                         | 4.1                        | -                                   | -  | 96.5                          |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ      | 79.2                                      | 20.8                         | 6.90                       | -                                   | -  | 96.8                          |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก           | 81.2                                      | 18.8                         | 1.80                       | -                                   | -  | 96.5                          |
| 4. ด้านช่องทางการให้บริการ          | 80.4                                      | 19.6                         | 3.80                       | -                                   | -  | 97.1                          |
| รวม                                 | 79.7                                      | 20.4                         | 4.2                        | -                                   | -  | 96.7                          |

จากตารางที่ 4.40 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID19) ในภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.7 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.1 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.8 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96.5 ตามลำดับ

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า ในภาพรวม

จากการสำรวจความพึงพอใจการรับบริการงานจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ซึ่งประกอบด้วย การให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ การให้บริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง การให้บริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID19) ออกผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 4 งาน ในภาพรวม ได้ผลออกมาดังนี้

ตารางที่ 4.41 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ งานให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลห้วยม้า ในภาพรวม

| รายการ   | พึงพอใจมากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | พึงพอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | เฉย ๆ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึง<br>พอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ใน<br>ภาพรวม<br>คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|--|---------------------------------------|------------------------------|----------------------------|---------------------------------|--|-----------------------------------|
| 1. การให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุ<br>และคนพิการ (N=150)       | 82.8                                  | 10.9                         | 4.5                        | 1.7                             | 0.1  | 95.5                              |
| 2. การให้บริการรับชำระภาษีที่ดินและ<br>สิ่งก่อสร้าง (N=60)                 | 82.3                                  | 12.5                         | 4.0                        | 1.2                             | -  | 96.2                              |
| 3. การให้บริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย<br>(N=131)                        | 69.3                                  | 13.1                         | 4.2                        | 0.9                             | 0.1  | 96.5                              |
| 4. การให้บริการป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อ<br>ไวรัสโคโรนา (COVID19)(N=158) | 79.7                                  | 20.4                         | 4.2                        | -                               | -  | 96.7                              |
| รวม  | 78.5                                  | 14.2                         | 4.2                        | 0.9                             | -  | 96.2                              |

จากตารางที่ 4.41 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า ในภาพรวม มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.2 และเมื่อพิจารณาตามงานให้บริการ พบว่า การให้บริการป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID19) มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ การให้บริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 96.5 การให้บริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 96.2 และการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ คิดเป็นร้อยละ 95.5 ตามลำดับ

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ 2565 (ต.ค.2564 - ก.ย.2565) สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ในภาพรวม และความต้องการของประชาชนในการรับบริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของหน่วยงาน และนำผลที่ได้มาปรับปรุงในงานด้านต่าง ๆ

2. เพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ศึกษาและนำไปประยุกต์ใช้กับนโยบาย แผนงาน และนำสู่การพัฒนาองค์กร

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ในช่วงปีงบประมาณ 2565 (ต.ค.2564 - ก.ย.2565) ใน 4 กลุ่มงานคือ การให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ การให้บริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง การให้บริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID19) การศึกษาครั้งนี้เก็บข้อมูลจากผู้รับบริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า โดยใช้คำถามเพื่อการตรวจสอบติดตามผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า ซึ่งผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

- 1.การให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ ความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.5
- 2.การให้บริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง ความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.2
- 3.การให้บริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.5
- 4.งานป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID19)ความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.7

ความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า ในภาพรวม มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.2

## 5.2 อภิปรายผล

### 5.2.1 การให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และมีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือ มีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ มีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้ และมีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ รองลงมาคือ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย มีการให้บริการหลายช่องทาง มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ และมีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ

### 5.2.2 การให้บริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน รองลงมาคือ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม รองลงมาคือ มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้ มีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ และ มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ รองลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ และความสะดวกของสถานที่ให้บริการ



ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว รองลงมาคือ มีการให้บริการหลายช่องทาง มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย และมีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ

#### 5.2.3 การให้บริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ รองลงมาคือ มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือ มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้ มีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม และมีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ รองลงมาคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์ข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว รองลงมาคือ มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีการให้บริการหลายช่องทาง มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย

#### 5.2.4 งานป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID19)

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และมีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือ มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้ มีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม และมีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ รองลงมาคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และ

เครื่องมือในการให้บริการ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ และป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ รองลงมาคือ มีการให้บริการหลายช่องทาง มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ให้บริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว

#### 5.2.5 งานการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า

งานบริการที่เป็นจุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID19) ทั้งนี้ถือได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า เน้นประโยชน์สูงสุดของประชาชนผู้เข้ารับบริการ ดำเนินงานได้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด คำนึงถึงความสะดวกรวดเร็วของการปฏิบัติงาน โดยเน้นการตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเต็มใจ พุ่มเทให้กับการทำงาน ให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ความเป็นกันเองกับประชาชน เจ้าหน้าที่สามารถแนะนำให้ความรู้และข้อมูลแก่ประชาชนที่มาติดต่อรับบริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ประชาชนเกิดความประทับใจ รองลงมาคือ การให้บริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การให้บริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง และการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ ตามลำดับ

#### 5.3 ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า ทำให้ทราบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง อย่างไรก็ตามในการตอบแบบสอบถามของผู้ขอรับบริการยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมความต้องการในด้านอื่น ๆ เช่น ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษา ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น โดยการพูดคุยอย่างสุภาพ ทักทาย และยิ้มแย้มแจ่มใสกับประชาชนที่มาใช้บริการ ให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ให้คำปรึกษา คำแนะนำให้มากขึ้น เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการในกรณีที่มีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก การบริการงานเกี่ยวกับขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการควรจัดทำแผนผังแสดงขั้นตอนของงานภารกิจต่าง ๆ ติดผนังที่ชัดเจนและหรือมีเอกสารแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้าจัดขึ้นให้ทั่วถึง ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการ โดยเฉพาะการรับโทรศัพท์สายด่วนแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย ด้านสถานที่ ควรจัดพื้นที่บริการงานต่าง ๆ ในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้าให้เพียงพอต่อผู้ที่มาใช้บริการ แยกการให้บริการแต่ละประเภทให้ชัดเจน ป้ายบอกทางควรเพิ่มขนาดตัวหนังสือให้ใหญ่ขึ้น และติดไว้ให้สูง ๆ มองเห็นได้ชัดเจน ความเพียงพอของที่นั่งคอยรับบริการ เน้นการรักษาความสะอาดของห้องน้ำเพื่อให้ถูกสุขลักษณะเพื่อจะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้าต่อไป

## บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (2546) คู่มือการบริการประชาชนยุคใหม่, กรุงเทพฯ :  
โรงพิมพ์อาสาสมัครศึกษาดินแดนกรมการปกครอง
- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (2547). คู่มือปฐมนิเทศพนักงานราชการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่  
ปกครอง กรุงเทพฯ : กองกิจการเจ้าหน้าที่
- เจนจิรา ปักษา (2552) ความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการขององค์การ  
บริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลบ้านเก่าอำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดชลบุรี, ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : กรมการปกครอง. หน้า 11-14
- เทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายไป  
ปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎี  
บัณฑิต, สาขาการบริหารการพัฒนา, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นรินทร์ คลังผา. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ  
จัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
- นพคุณ ดิลกภากรณ์. (2546). การประเมินผลการบริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาล  
ตำบลแหลมฟ้าผ่าจังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
รัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บรรดิษฐ์ เรืองศรี, & อรไท ครุฑเวช. (2550). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการ  
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัด  
สมุทรสาคร. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2533). อาชญากรรมพื้นฐานกับกระบวนการยุติธรรม. ปัญหาและอุปสรรค  
และแนวทางควบคุม. กรุงเทพฯ: ท่างหุ้นส่วนจำกัดการพิมพ์พระนคร
- ผจงจิต พูลศิลป์. (2551). การใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการ  
เทศบาลตำบลในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

- พินท ทองพูน. (2549). การเมืองและการปกครอง. กรุงเทพฯ : เอมพันธ์.
- มณีวรรณ ตันไทย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ: หจก.น้ำกิงการพิมพ์.
- โยธิน ศันสนยุทธ. (2535). จิตวิทยาการทำงานในองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
- วิรัช พงศ์นภารักษ์. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท, คณะรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- วันชัย แก้วศิริโกมล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วุฒิไกร ดวงพิกุล. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายแก้วอำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
- ลักษณะวรรณ พวงไม่มีมิ่ง. (2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษ์ป่าประจำหน่วยป้องกันรักษาป่าจังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรป่าไม้, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สงวนศรี วิรัชชัย. (2527). จิตวิทยาสังคมเพื่อการศึกษา. กรุงเทพฯ : ศึกษาพร.
- สุวิมล ตีรภานนท์. (2549). การใช้งานสถิติในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. G. (2006). Services marketing: Concepts, strategies, & Cases. Mason, OH: Thomson South - Western.
- Katz, D. and Kahn, R. L. (1978). The Social Psychology of Organizations. (2nd ed). New York : John Wiley.
- Millet. (1954). Management in the Public Service. The quest for effective performance. New York: McGraw-Hill Book.
- Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). Managerial Attitudes and Performance. Homewood, IL: Richard D. Irwin.

- Rossi, P.H. & Freeman H.E. (1982). *Evaluation: A systematic approach*. Beverly Hill, California: Sage.
- Shelly, M. W. (1975). *Responding to Social Change*. Pennsylvania: Dowden Huntchisam Press. Inc.
- Stufflebeam, D. L. & Shinkfield, A. J. (1990). *Systematic Evaluation*. Boston: Kluwer – Nijhoff
- Weber, Max. (1966). *The Theory of Social and Economic Organization*. (Handerson & Parson Trans) Handerson and Talcott Parson, (4th ed). New York: The free Press.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

## แบบสอบถามเพื่อการตรวจสอบประเมินผลการให้บริการ

เรื่อง การตรวจสอบประเมินผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่

ผู้ศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่

### คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลการตรวจสอบประเมินผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเป็นการรวบรวมข้อมูลเพื่อไปใช้ประกอบการประเมินคุณภาพการให้บริการ ผู้ศึกษาขอรับรองว่าคำตอบของท่านถือเป็นความลับและจะไม่มีผลกระทบใด ๆ เกิดขึ้นแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม และจะนำเสนอข้อมูลโดยรวมที่ได้จากการวิเคราะห์แล้วเท่านั้น

1. แบบสอบถามชุดนี้มีคำถามจำนวน 21 ข้อแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 ข้อ

2. ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาตอบคำถามต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย  ในวงเล็บที่กำหนด ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

- เพศ  ชาย  หญิง
- สถานภาพ  โสด  สมรส  หย่าร้าง หม้าย หรือแยกกันอยู่
- อายุ  อายุต่ำกว่า 20 ปี  อายุ 20 - 30 ปี  
 อายุ 31-40 ปี  อายุ 41 - 50 ปี  
 อายุ 51-60 ปี  อายุ 60 ปี ขึ้นไป
- ระดับการศึกษา  ต่ำกว่ามัธยมศึกษา  มัธยมศึกษา/หรือเทียบเท่า  
 อนุปริญญา/หรือเทียบเท่า  ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี
- อาชีพ  ว่างาน  เกษตรกร  
 ข้าราชการ  ประกอบธุรกิจส่วนตัว  
 ลูกจ้าง  เจ้าหน้าที่,พนักงานเอกชน



ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของงานให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ  
 คำชี้แจง ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจในประเด็นการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า ในประเด็นต่อไปนี้หรือไม่  
 อย่างไร ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับ ความคิดเห็นของท่าน กรุณาตอบตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน  
 มากที่สุด

| ประเด็น  | พึงพอใจ<br>มากที่สุด | พึงพอใจ | เฉยๆ | ไม่พึงพอใจ | ไม่พึงพอใจ<br>มากที่สุด |
|--|----------------------|---------|------|------------|-------------------------|
| <b>2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>                           |                      |         |      |            |                         |
| 1. ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน                               |                      |         |      |            |                         |
| 2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ                       |                      |         |      |            |                         |
| 3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ           |                      |         |      |            |                         |
| 4. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง  |                      |         |      |            |                         |
| 5. มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ  |                      |         |      |            |                         |
| <b>2.2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร</b>                                     |                      |         |      |            |                         |
| 1. มีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ  |                      |         |      |            |                         |
| 2. มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค                                    |                      |         |      |            |                         |
| 3. มีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม                               |                      |         |      |            |                         |
| 4. มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ                               |                      |         |      |            |                         |
| 5. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้   |                      |         |      |            |                         |
| <b>2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                      |                      |         |      |            |                         |
| 1. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ  |                      |         |      |            |                         |
| 2. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ                     |                      |         |      |            |                         |
| 3. ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ                              |                      |         |      |            |                         |
| 4. ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย            |                      |         |      |            |                         |
| 5. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ |                      |         |      |            |                         |
| <b>2.4 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>                                     |                      |         |      |            |                         |
| 1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ                                   |                      |         |      |            |                         |
| 2. มีการให้บริการหลายช่องทาง   |                      |         |      |            |                         |
| 3. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว                                     |                      |         |      |            |                         |
| 4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ                         |                      |         |      |            |                         |
| 5. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย                   |                      |         |      |            |                         |

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ ขอขอบคุณในความร่วมมือ

## แบบสอบถามเพื่อการตรวจสอบประเมินผลการให้บริการ

เรื่อง การตรวจสอบประเมินผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่

ผู้ศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่

### คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลการตรวจสอบประเมินผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเป็นการรวบรวมข้อมูลเพื่อไปใช้ประกอบการประเมินคุณภาพการให้บริการ ผู้ศึกษาขอรับรองว่าคำตอบของท่านถือเป็นความลับและจะไม่มีผลกระทบใด ๆ เกิดขึ้นแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม และจะนำเสนอข้อมูลโดยรวมที่ได้จากการวิเคราะห์แล้วเท่านั้น

1. แบบสอบถามชุดนี้มีคำถามจำนวน 21 ข้อแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 ข้อ

2. ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงที่กรุณาใช้เวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาตอบคำถามต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย  ในวงเล็บที่กำหนด ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

- เพศ  ชาย  หญิง
- สถานภาพ  โสด  สมรส  หย่าร้าง หม้าย หรือแยกกันอยู่
- อายุ  อายุต่ำกว่า 20 ปี  อายุ 20 - 30 ปี  
 อายุ 31-40 ปี  อายุ 41 - 50 ปี  
 อายุ 51-60 ปี  อายุ 60 ปี ขึ้นไป
- ระดับการศึกษา  ต่ำกว่ามัธยมศึกษา  มัธยมศึกษา/หรือเทียบเท่า  
 อนุปริญญา/หรือเทียบเท่า  ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี
- อาชีพ  ว่างาน  เกษตรกร  
 ข้าราชการ  ประกอบธุรกิจส่วนตัว  
 ลูกจ้าง  เจ้าหน้าที่,พนักงานเอกชน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของงานให้บริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง  
 คำชี้แจง ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจในประเด็นการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า ในประเด็นต่อไปนี้หรือไม่  
 อย่างไร ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับ ความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็น ของท่าน กรุณาตอบตามความรู้สึที่แท้จริงของ  
 ท่านมากที่สุด

| ประเด็น  | พึงพอใจ<br>มากที่สุด | พึงพอใจ | เฉยๆ | ไม่พึงพอใจ | ไม่พึงพอใจ<br>มากที่สุด |
|--|----------------------|---------|------|------------|-------------------------|
| 2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ                                  |                      |         |      |            |                         |
| 1. ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน                               |                      |         |      |            |                         |
| 2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ                       |                      |         |      |            |                         |
| 3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ           |                      |         |      |            |                         |
| 4. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง  |                      |         |      |            |                         |
| 5. มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ  |                      |         |      |            |                         |
| 2.2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร  |                      |         |      |            |                         |
| 1. มีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ  |                      |         |      |            |                         |
| 2. มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค                                    |                      |         |      |            |                         |
| 3. มีธรรมาจริยดี พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม                              |                      |         |      |            |                         |
| 4. มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ                               |                      |         |      |            |                         |
| 5. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้   |                      |         |      |            |                         |
| 2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก   |                      |         |      |            |                         |
| 1. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ  |                      |         |      |            |                         |
| 2. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ                     |                      |         |      |            |                         |
| 3. ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ                              |                      |         |      |            |                         |
| 4. ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย            |                      |         |      |            |                         |
| 5. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ |                      |         |      |            |                         |
| 2.4 ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ  |                      |         |      |            |                         |
| 1. มีช่องทางในการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ                                 |                      |         |      |            |                         |
| 2. มีการให้บริการหลายช่องทาง   |                      |         |      |            |                         |
| 3. เข้าถึงช่องทางในการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว                                   |                      |         |      |            |                         |
| 4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ                         |                      |         |      |            |                         |
| 5. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย                   |                      |         |      |            |                         |

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ ขอขอบคุณในความร่วมมือ

## แบบสอบถามเพื่อการตรวจสอบประเมินผลการให้บริการ

เรื่อง การตรวจสอบประเมินผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่  
ผู้ศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่

### คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลการตรวจสอบประเมินผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเป็นการรวบรวมข้อมูลเพื่อไปใช้ประกอบการประเมินคุณภาพการให้บริการ ผู้ศึกษาขอรับรองว่าคำตอบของท่านถือเป็นความลับและจะไม่มีผลกระทบบใด ๆ เกิดขึ้นแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม และจะนำเสนอข้อมูลโดยรวมที่ได้จากการวิเคราะห์แล้วเท่านั้น

1. แบบสอบถามชุดนี้มีคำถามจำนวน 21 ข้อแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 ข้อ

2. ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงที่กรุณาใช้เวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาตอบคำถามต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย  ในวงเล็บที่กำหนด ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

- เพศ  ชาย  หญิง
- สถานภาพ  โสด  สมรส  หย่าร้าง หม้าย หรือแยกกันอยู่
- อายุ  อายุต่ำกว่า 20 ปี  อายุ 20 - 30 ปี  
 อายุ 31-40 ปี  อายุ 41 - 50 ปี  
 อายุ 51-60 ปี  อายุ 60 ปี ขึ้นไป
- ระดับการศึกษา  ต่ำกว่ามัธยมศึกษา  มัธยมศึกษา/หรือเทียบเท่า  
 อนุปริญญา/หรือเทียบเท่า  ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี
- อาชีพ  ว่างาน  เกษตรกร  
 ข้าราชการ  ประกอบธุรกิจส่วนตัว  
 ลูกจ้าง  เจ้าหน้าที่,พนักงานเอกชน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของงานให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

คำชี้แจง ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจในประเด็นการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า ในประเด็นต่อไปนี้หรือไม่  
 อย่างไม่ ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับ ความคิดเห็นของท่าน กรุณาตอบตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน  
 มากที่สุด

| ประเด็น  | พึงพอใจมากที่สุด | พึงพอใจ | เฉยๆ | ไม่พึงพอใจ | ไม่พึงพอใจมากที่สุด |
|--|------------------|---------|------|------------|---------------------|
| <b>2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>                           |                  |         |      |            |                     |
| 1. ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน                               |                  |         |      |            |                     |
| 2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ                       |                  |         |      |            |                     |
| 3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ           |                  |         |      |            |                     |
| 4. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง  |                  |         |      |            |                     |
| 5. มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ  |                  |         |      |            |                     |
| <b>2.2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร</b>                                     |                  |         |      |            |                     |
| 1. มีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ  |                  |         |      |            |                     |
| 2. มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค                                    |                  |         |      |            |                     |
| 3. มีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม                               |                  |         |      |            |                     |
| 4. มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ                               |                  |         |      |            |                     |
| 5. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้   |                  |         |      |            |                     |
| <b>2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                      |                  |         |      |            |                     |
| 1. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ  |                  |         |      |            |                     |
| 2. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ                     |                  |         |      |            |                     |
| 3. ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ                              |                  |         |      |            |                     |
| 4. ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย            |                  |         |      |            |                     |
| 5. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ |                  |         |      |            |                     |
| <b>2.4 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>                                     |                  |         |      |            |                     |
| 1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ                                   |                  |         |      |            |                     |
| 2. มีการให้บริการหลายช่องทาง   |                  |         |      |            |                     |
| 3. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว                                     |                  |         |      |            |                     |
| 4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ                         |                  |         |      |            |                     |
| 5. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย                   |                  |         |      |            |                     |

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ ขอขอบคุณในความร่วมมือ

## แบบสอบถามเพื่อการตรวจสอบประเมินผลการให้บริการ

เรื่อง การตรวจสอบประเมินผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
กรณีศึกษา องค์กรการบริหารส่วนตำบลห้วยม้า อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่  
ผู้ศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่

### คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลการตรวจสอบประเมินผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเป็นการรวบรวมข้อมูลเพื่อไปใช้ประกอบการประเมินคุณภาพการให้บริการ ผู้ศึกษาขอรับรองว่าคำตอบของท่านถือเป็นความลับและจะไม่มีผลกระทบต่อใด ๆ เกิดขึ้นแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม และจะนำเสนอข้อมูลโดยรวมที่ได้จากการวิเคราะห์แล้วเท่านั้น

1. แบบสอบถามชุดนี้มีคำถามจำนวน 21 ข้อแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 ข้อ

2. ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาตอบคำถามต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย  ในวงเล็บที่กำหนด ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

- เพศ  ชาย  หญิง
- สถานภาพ  โสด  สมรส  หย่าร้าง หม้าย หรือแยกกันอยู่
- อายุ  อายุต่ำกว่า 20 ปี  อายุ 20 - 30 ปี  
 อายุ 31-40 ปี  อายุ 41 - 50 ปี  
 อายุ 51-60 ปี  อายุ 60 ปี ขึ้นไป
- ระดับการศึกษา  ต่ำกว่ามัธยมศึกษา  มัธยมศึกษา/หรือเทียบเท่า  
 อนุปริญญา/หรือเทียบเท่า  ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี
- อาชีพ  ว่างาน  เกษตรกร  
 ข้าราชการ  ประกอบธุรกิจส่วนตัว  
 ลูกจ้าง  เจ้าหน้าที่,พนักงานเอกชน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของงานให้บริการป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา(COVID19)  
 คำชี้แจง ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจในประเด็นการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า ในประเด็นต่อไปนี้หรือไม่  
 อย่างไร ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับ ความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็น ของท่าน กรุณาตอบตามความรู้สึกที่แท้จริงของ  
 ท่านมากที่สุด

| ประเด็น  | พึงพอใจ<br>มากที่สุด | พึงพอใจ | เฉยๆ | ไม่พึงพอใจ | ไม่พึงพอใจ<br>มากที่สุด |
|--|----------------------|---------|------|------------|-------------------------|
| 2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ                                  |                      |         |      |            |                         |
| 1. ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน                               |                      |         |      |            |                         |
| 2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ                       |                      |         |      |            |                         |
| 3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ           |                      |         |      |            |                         |
| 4. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง  |                      |         |      |            |                         |
| 5. มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ  |                      |         |      |            |                         |
| 2.2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร  |                      |         |      |            |                         |
| 1. มีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ  |                      |         |      |            |                         |
| 2. มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค                                    |                      |         |      |            |                         |
| 3. มีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม                               |                      |         |      |            |                         |
| 4. มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ                               |                      |         |      |            |                         |
| 5. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้   |                      |         |      |            |                         |
| 2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก   |                      |         |      |            |                         |
| 1. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ  |                      |         |      |            |                         |
| 2. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ                     |                      |         |      |            |                         |
| 3. ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ                              |                      |         |      |            |                         |
| 4. ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย            |                      |         |      |            |                         |
| 5. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ |                      |         |      |            |                         |
| 2.4 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ  |                      |         |      |            |                         |
| 1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ                                   |                      |         |      |            |                         |
| 2. มีการให้บริการหลายช่องทาง   |                      |         |      |            |                         |
| 3. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว                                     |                      |         |      |            |                         |
| 4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ                         |                      |         |      |            |                         |
| 5. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย                   |                      |         |      |            |                         |

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์ ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ ขอขอบคุณในความร่วมมือ

ภาคผนวก ข



รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสำรวจเพื่อหาคุณภาพของแบบประเมิน  
ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
และเทศบาลตำบล

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัชฎุมิ สีชมภู  
ตำแหน่ง อาจารย์  
การศึกษาสูงสุด ปรด. ดุษฎีบัณฑิตสาขาบริหารการศึกษา
2. อาจารย์ ดร.ตรงกมล สนามเขต  
ตำแหน่ง อาจารย์  
การศึกษาสูงสุด ปริญญาเอก ดุษฎีบัณฑิตสาขาการบริหารงานพัฒนาสังคม  
คณะพัฒนาสังคม
3. คุณต่อพงษ์ ทับทิมโต  
ตำแหน่ง นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการพิเศษ  
การศึกษาสูงสุด ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

ภาคผนวก ค

**โครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
ที่ประสานความร่วมมือ กับ ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

**๑. หลักการและเหตุผล**

ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ เป็นมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งได้ดำเนินงานตามภารกิจและปณิธานของมหาวิทยาลัยราชภัฏ มาตรา 7 “ให้มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษา เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นที่เสริมสร้างพลังปัญญาของแผ่นดิน ฟื้นฟูพลังการเรียนรู้ เชิดชูภูมิปัญญาของท้องถิ่น สร้างสรรค์ ศิลปวิทยา เพื่อส่งเสริม และสร้างความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนของปวงชน โดยมุ่งเน้นส่วนร่วมในการจัดการ การบำรุงรักษาการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน โดยมีวัตถุประสงค์ ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน วิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่ สังคม ปรับปรุง ถ่ายทอดและพัฒนาเทคโนโลยี ทะนุบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรม ผลิตครูและส่งเสริมวิทย ฐานะครู” ในท้องถิ่นมาอย่างต่อเนื่อง มุ่งเน้นตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น โดยกำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนาประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑ พันธกิจสัมพันธ์กับการพัฒนาท้องถิ่น มีเป้าประสงค์ คือ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม ที่มุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพการบริหารงาน การบริการของหน่วยงานระดับท้องถิ่น ระดับจังหวัด และระดับภูมิภาค ต่อการพัฒนาประชาชนในประเทศ

อย่างไรก็ตาม ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ จัดทำกลยุทธ์เพื่อพัฒนา กิจกรรมและดำเนินการงานต่างๆ โดยใช้เทคนิคและแนวทางการวิจัยและพันธกิจสัมพันธ์ร่วมกันกับหน่วยงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดแพร่ ศึกษา สภาพและปัญหา ตลอดจนการประเมินผลการปฏิบัติงาน ระบบการบริหารจัดการองค์กร และการให้บริการแก่ภาคประชาชน ภาคสังคม ภาคเอกชน และภาครัฐ ให้มีประสิทธิภาพโดยยึดหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี โดยใช้เครื่องมือในการวิจัยที่เหมาะสมในการ ตรวจสอบผลการดำเนินงานของหน่วยงานองค์กรส่วนปกครองท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดแพร่ ให้เป็นไปตาม มาตรฐานที่กำหนดนั้น ต้องมีระบบและกลไกในการดำเนินงานที่ชัดเจน เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถปรับปรุง ประสิทธิภาพ ของการทำงานได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ดังนั้นระบบและกลไกการกำกับตรวจสอบมาตรฐาน การดำเนินงาน จึงได้จัดทำกรวิจัยภายใต้ “โครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕” โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการใน ๔ ประเด็น ดังต่อไปนี้ คือ

๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ
๓. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยดำเนินการศึกษาบนพื้นฐานของหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (good governance) ซึ่งเป็น หลักการปกครองที่เป็นธรรมเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสุข ประกอบด้วย ๖ ประการ ได้แก่ ๑) หลักนิติธรรม คือ การตรากฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กติกา ต่าง ๆ ให้มีความทันสมัย และเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคมและสมาชิก โดยมีการยินยอมพร้อมใจ และถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม ๒) หลักคุณธรรม คือ การยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงาม มีการสร้างค่านิยมที่ดี / ให้ผู้ปฏิบัติในองค์กรหรือสมาชิก

ให้ผู้ปฏิบัติในองค์กรหรือสมาชิกในสังคมให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์เสียสละ ขยันหมั่นเพียร มีระเบียบวินัย ๓) หลักความโปร่งใสคือการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบความถูกต้องจากระบบและกลไกของการทำงาน ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก มีระบบหรือกระบวนการตรวจสอบและการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน ๔) หลักการความมีส่วนร่วม คือ การทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และร่วมเสนอการตัดสินใจที่สำคัญ ๆ โดยจัดให้มีช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วม ได้แก่ การแจ้งความเห็น การแสดงประชามติขจัดการผูกขาด ช่วยให้เกิดความสามัคคีและความร่วมมือกัน ๕) หลักความรับผิดชอบต่อสังคม คือ การที่ผู้บริหารและผู้บริหารปฏิบัติงานตั้งใจปฏิบัติภารกิจของตนอย่างดีมุ่งให้บริการแก่ผู้รับบริการ อำนวยความสะดวก รับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การงานของตนและพร้อมปรับปรุงแก้ไข และ ๖) หลักความคุ้มค่า คือ การบริหารจัดการโดยยึดหลักความประหยัด และคุ้มค่ากับจุดมุ่งหมายเพื่อให้บริการแก่ประชาชนโดยรวม

ดังนั้น การประสานความร่วมมือในการจัดทำโครงการวิจัยฯ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานให้บริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลของการสำรวจในครั้งนี้จะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชน อีกทั้งเป็นข้อมูลสำหรับใช้ในการประเมินประสิทธิภาพในการบริการ และใช้ผลของการศึกษาในครั้งนี้เป็นข้อมูลส่วนหนึ่งในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน สามารถตรวจสอบหาจุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส ในการบริหารจัดการ และวางแผนแก้ไขจุดอ่อน เสริมพลังจุดแข็ง เพื่อให้การบริหารจัดการมุ่งสู่ประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์จึงได้ประสานงานร่วมกับกับผู้เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อจัดทำโครงการและดำเนินการตามข้อตกลงข้างต้น

## ๒. วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานการให้บริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

## ๓. กิจกรรมและรายละเอียด

- ๓.๑ ประมาณการงบประมาณและค่าใช้จ่าย
- ๓.๒ เสนอโครงการเพื่อขออนุมัติต่อมหาวิทยาลัย
- ๓.๓ ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องต่างๆ
- ๓.๔ เตรียมการดำเนินงาน
- ๓.๕ ดำเนินการตามกำหนดการ

## ๔. ระยะเวลาดำเนินการ

เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ – พฤศจิกายน ๒๕๖๕

## ๕. สถานที่ดำเนินการ

- ๕.๑ ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
- ๕.๒ พื้นที่การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นลงนามข้อตกลงดำเนินการโครงการ

/๖. ผู้รับผิดชอบโครงการ...

๖. ผู้รับผิดชอบโครงการ

- ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

๗. งบประมาณ

งบประมาณค่าใช้จ่ายแห่งละ ๑๒,๐๐๐ บาท ต่อการประเมิน ๑-๓ งาน/โครงการ กรณีถ้าต้องการประเมินเพิ่มงาน/โครงการ ละ ๒,๐๐๐ บาท

๘. ผู้เข้าร่วมโครงการ

๘.๑ ผู้เข้ารับการประเมินความพึงพอใจ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ลงนามข้อตกลงดำเนินการโครงการ

๘.๒ คณะกรรมการที่ปรึกษาโครงการ

|                               |            |                     |
|-------------------------------|------------|---------------------|
| ๑. รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาวิณี | สัตยาภรณ์  | ประธานกรรมการ       |
| ๒. อาจารย์ ดร.สุประวีณ์       | อ่อนจันทร์ | กรรมการ             |
| ๓. นายปริญญา                  | บัววังโป่ง | กรรมการ             |
| ๔. นางสาวชมพูนุช              | วังวิเศษ   | กรรมการ             |
| ๕. นายศุภสิน                  | ตีมี       | กรรมการและเลขานุการ |

๘.๓ คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบผลงาน

|                                  |          |                     |
|----------------------------------|----------|---------------------|
| ๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัชภูมิ | สีชมภู   | ประธานกรรมการ       |
| ๒. นายต่อพงษ์                    | ทับทิมโต | กรรมการ             |
| ๓. อาจารย์ ดร.ตรงกมล             | สนามเขต  | กรรมการและเลขานุการ |

๘.๔ คณะกรรมการดำเนินการโครงการ

|                         |            |                     |
|-------------------------|------------|---------------------|
| ๑. อาจารย์ ดร.สุประวีณ์ | อ่อนจันทร์ | ประธานกรรมการ       |
| ๒. อาจารย์สถิต          | วงศ์แสนศรี | กรรมการ             |
| ๓. นางสาวธนธรณ์         | ศรีเจริญ   | กรรมการ             |
| ๔. ว่าที่ ร.ต.หญิงอำภา  | มาลูน      | กรรมการ             |
| ๕. นางสาวมัลลิกา        | ปวนเอ๋ย    | กรรมการ             |
| ๖. นายศุภสิน            | ตีมี       | กรรมการและเลขานุการ |

๘.๕ คณะกรรมการสนับสนุนการดำเนินงาน

|                    |            |                     |
|--------------------|------------|---------------------|
| ๑. นายศุภสิน       | ตีมี       | ประธานกรรมการ       |
| ๒. นางปราณี        | ไชยแก้ว    | กรรมการ             |
| ๓. นายวีระชัย      | สอนแก้ว    | กรรมการ             |
| ๔. นางสาวปวันรัตน์ | อ่อนจันทร์ | กรรมการ             |
| ๕. นายสมหมาย       | เชื้อกุล   | กรรมการ             |
| ๖. นายอุดมศักดิ์   | สอนแก้ว    | กรรมการ             |
| ๗. นายเทวรินทร์    | กันทา      | กรรมการ             |
| ๘. นางสาวมัลลิกา   | ปวนเอ๋ย    | กรรมการและเลขานุการ |

/๙. ผลที่คาดว่าจะได้รับ...

๙. ผลที่คาดว่าจะได้รับ


องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทราบผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสามารถนำผลประเมินไปปรับปรุงการปฏิบัติงานได้

ผู้นำเสนอโครงการ.....

(ดร.ศุภสิน ตีมี)

หัวหน้าสำนักงานศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่

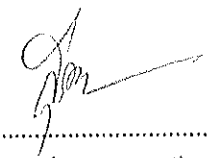
...๒๘.../...เม.ย.../...๒๕๖๕....

ผู้เห็นชอบโครงการ.....

(อาจารย์ ดร.สุประวัติ อ่อนจันทร์)

ผู้อำนวยการศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่

...๒๘.../...เม.ย.../...๒๕๖๕....

ผู้อนุมัติโครงการ.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาวณี สัตยาภรณ์)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

...๒๘.../...เม.ย.../...๒๕๖๕....



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์  
ที่ ๑๓๒๖/๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดแพร่ ประสานความร่วมมือกับศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตามที่ ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ได้จัดทำโครงการประเมินความ  
พึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ของ องค์กร  
ปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ประสานความร่วมมือกับศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์  
ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕ นั้น

เพื่อให้การปฏิบัติงาน การดำเนินงานโครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กร  
ปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดแพร่ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑  
(๑) (๒) และ ๙ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน  
ดังต่อไปนี้

๑. กรรมการบริหารโครงการวิจัย มีหน้าที่ กำหนดกรอบการดำเนินงานเกี่ยวกับการสำรวจ  
ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประสานความร่วมมือกับศูนย์  
วิทยบริการจังหวัดแพร่ ออกแบบการดำเนินงานการประเมินงานฯ ตลอดจนตรวจประเมินรายงานฉบับสมบูรณ์  
และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

|                                |            |                     |
|--------------------------------|------------|---------------------|
| ๑.๑ รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาวิณี | สัตยาภรณ์  | ประธานกรรมการ       |
| ๑.๒ อาจารย์ ดร.สุประวีณ์       | อ่อนจันทร์ | กรรมการ             |
| ๑.๓ นายปริญญา                  | บัววังโปง  | กรรมการ             |
| ๑.๔ นางสาวเมพูนุท              | วังวิเศษ   | กรรมการ             |
| ๑.๕ นายศุภสิน                  | ดีมี       | กรรมการและเลขานุการ |

๒. คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญตรวจผลงาน มีหน้าที่ตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจประเมิน  
ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประสานความร่วมมือกับศูนย์วิทยบริการ  
จังหวัดแพร่ ประกอบด้วย

|                                   |          |                     |
|-----------------------------------|----------|---------------------|
| ๒.๑ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัชภูมิ | สีชมภู   | ประธานกรรมการ       |
| ๒.๒ นายต่อพงศ์                    | ทับทิมโต | กรรมการ             |
| ๒.๓ อาจารย์ ดร.ตรงมกล             | สนามเขต  | กรรมการและเลขานุการ |

/๓.คณะนักวิจัย....

๓. คณะนักวิจัย มีหน้าที่ดำเนินการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดแพร่ ที่ประสานความร่วมมือกับศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ตามกรอบของคณะกรรมการบริหารโครงการวิจัย โดยวางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล การจัดทำรายงานและรายงานฉบับสมบูรณ์ของหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย ประกอบด้วย

|                          |            |                     |
|--------------------------|------------|---------------------|
| ๓.๑ อาจารย์ ดร.สุประวีณ์ | อ่อนจันทร์ | ประธานกรรมการ       |
| ๓.๒ อาจารย์สถิต          | วงศ์แสนศรี | กรรมการ             |
| ๓.๓ นางสาวธนธรณ์         | ศรีเจริญ   | กรรมการ             |
| ๓.๔ ว่าที่ ร.ต.หญิงอำภา  | มาลูน      | กรรมการ             |
| ๓.๕ นางสาวมัลลิกา        | ปวนเอ้ย    | กรรมการ             |
| ๓.๖ นายศุภสิน            | ตีมี       | กรรมการและเลขานุการ |

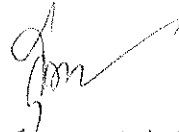
๔. ผู้ปฏิบัติงานประสานงานและสนับสนุนการดำเนินงาน มีหน้าที่ประสานงานและอำนวยความสะดวกสนับสนุนนักวิจัยในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ร่วมโครงการฯ การดำเนินงานด้านธุรการและการเงิน การจัดส่งรูปเล่มรายงานและงานที่รับมอบหมายจากกรรมการบริหารโครงการวิจัย ประกอบด้วย

|                     |            |                     |
|---------------------|------------|---------------------|
| ๔.๑ นายศุภสิน       | ตีมี       | ประธานกรรมการ       |
| ๔.๒ นายปราณี        | ไชยแก้ว    | กรรมการ             |
| ๔.๓ นายวีรชัย       | สอนแก้ว    | กรรมการ             |
| ๔.๔ นายสมหมาย       | เชื้อกุล   | กรรมการ             |
| ๔.๕ นายอุดมศักดิ์   | สอนแก้ว    | กรรมการ             |
| ๔.๖ นายเทวรินทร์    | กันหา      | กรรมการ             |
| ๔.๗ นางสาวปวันรัตน์ | อ่อนจันทร์ | กรรมการ             |
| ๔.๘ นางสาวมัลลิกา   | ปวนเอ้ย    | กรรมการและเลขานุการ |

ให้คณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้ง ปฏิบัติหน้าที่ ตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังความสามารถ บังเกิดผลดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

สั่ง ณ วันที่ ๒๘ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕



(รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาวดี สัตยากรณ์)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์



