



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑



สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว  
อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

## คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ โดย องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ได้รับความร่วมมือจากมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว จังหวัดตรัง และเพื่อศึกษาการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว จังหวัดตรัง โดยได้ ดำเนินการตามขั้นตอนที่ถูกต้องตามระเบียบวิธีวิจัยทุกประการ สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุง คุณภาพการให้บริการ ซึ่งถือเป็นปัจจัยในการขับเคลื่อนการทำงานที่สำคัญอย่างยิ่งของทุก ๆ องค์กร

ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม ๔ งาน ประกอบด้วย งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านงานการศึกษา(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ด้านรายได้หรือ ภาษี และด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๒.๐๐ งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด ถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ ๑) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ๒) งานด้านรายได้หรือภาษี ๓) ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และ ๔) ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และช่องทางการให้บริการ

ระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจาก องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว จังหวัดตรัง พบว่า ในภาพรวมประเด็นต่าง ๆ มีผลต่อระดับการใช้ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๒๐ ประเด็นหลักที่มี ระดับ การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการสูงสุด ๓ อันดับแรก คือ ๑) ด้านการรวบรวม ข้อมูล และด้านการจัดเก็บข้อมูล ๒) ด้านการแสดงผลข้อมูลและการนำไปใช้ และ ๓) ด้านการใช้ สารสนเทศ เพื่อการบริหารจัดการ และประเด็นย่อยที่มีผลต่อระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ สูงที่สุด ๓ อันดับแรก คือ ๑) หน่วยงานมีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลสารสนเทศ ให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้รับทราบโดยทั่วถึง ๒) หน่วยงานของท่านมีการวางแผนก่อนการดำเนินการเก็บ รวบรวมข้อมูล สารสนเทศ / หน่วยงานของท่านมีแนวปฏิบัติในการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ อย่างชัดเจน / หน่วยงานของท่านมีการจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ และเทคโนโลยีในการจัดเก็บ ข้อมูลอย่างเพียงพอ / หน่วยงานของท่านมีระบบจัดเก็บข้อมูลที่น่าเชื่อถือ สามารถเรียกใช้งานได้ ตลอดเวลา และ ๓) หน่วยงานของท่านมีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ / หน่วยงานของท่านมีการเนิงานด้านระบบสารสนเทศที่ดีส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

สำนักงานปลัด  
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว  
มิถุนายน ๒๕๖๒

## สารบัญ

	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ	๒
๓. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	๔
๔. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๙
๕. วัตถุประสงค์	๑๐
๖. ขอบเขต	๑๐
๗. การวิเคราะห์ข้อมูล	๑๐
๘. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล เขาขาว จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑	๑๑
๙. ขั้นตอนการให้บริการตามช่องทางการให้บริการต่าง ๆ	๑๙
 ภาคผนวก	 ๒๑
๑. แบบสอบถามการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑	
๒. สรุปผลการประเมิน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล เขาขาว จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑	
๓. จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานและที่พักอาศัย	
๔. จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	
๕. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ	
๖. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ	
๗. คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ที่ ๑๒๙/๒๕๖๒ เรื่อง แต่งตั้งผู้รับผิดชอบ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วน ตำบลเขาขาว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒	

## รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

### ๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” การประเมินผลเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญยิ่ง เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน โดยในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๑ พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยว่าจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัด เป็นหน่วยงานสำรวจที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน อย่างน้อย ๔ งาน ซึ่งปัจจัยสำคัญในการบริการ คือ บุคลากร ผู้ให้บริการ ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงให้ความสำคัญกับการบริหารงานบุคคล อันจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพตามไปด้วย

ในปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อบรรลุเป้าหมายของการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินการนำ ICT มาใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการ การบริการประชาชน การยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน และเพื่อเป็นแหล่งเสริมสร้างความรู้ของท้องถิ่น โดยกำหนดยุทธศาสตร์ทั้ง ๕ ด้าน ได้แก่ ๑. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของท้องถิ่น ๒. พัฒนา ICT เพื่อการบริหารจัดการภายในองค์กรและพัฒนา ICT การให้บริการกับประชาชน ๓. พัฒนา ICT เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชนในท้องถิ่น ๔. พัฒนา ICT เพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่น ๕. พัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อการทำงานภายใต้วัฒนธรรมอิเล็กทรอนิกส์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารงานโดยพัฒนาศักยภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ เพื่อให้การจัดเก็บข้อมูลและนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology and Communication) มาเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารขององค์กรภาครัฐให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

## ๒. แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวม ของประชาชน (อรทัย ก๊กผล, ๒๕๕๒) อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน และสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (นราธิป ศรีราม, ๒๕๕๗)

### การจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุน และเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, ๒๕๔๒) โดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น ๔ ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะ ที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณะสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการท้องถิ่นสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้ายคือ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น (กรมส่งเสริมปกครองส่วนท้องถิ่น, ๒๕๕๐)

### วัตถุประสงค์ในการบริการสาธารณะ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (๒๕๕๔) กล่าวว่า การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ฝ่ายปกครอง ทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์สาธารณะ ซึ่งประกอบด้วยเงื่อนไข ๒ ประการ คือ

๑. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคล ในกฎหมายมหาชน ซึ่งความถึงการที่นิติบุคคลในกฎหมายมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมที่เป็นบริการสาธารณะนั้นด้วยตนเอง อันได้แก่กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การมหาชน หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ และหมายความรวมถึงกรณีนิติบุคคลในกฎหมายมหาชนมอบกิจการของตนบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทน แต่องค์กรที่มอบยังคงควบคุม/กำกับดูแล ให้การดำเนินกิจกรรมนั้นอยู่ในสภาพเดียวกับที่องค์กรผู้มอบเป็นผู้ดำเนินการเอง (นิติบุคคลตามกฎหมาย

มหาชน หมายถึง นิติบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะได้แก่ รัฐ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การมหาชน และวิสาหกิจมหาชน)

๒. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

### **หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ**

หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ ประกอบด้วย (นันทวัฒน์ บรมานันท์, ๒๕๕๔, หน้า ๘๕-๘๖)

๑. หลักว่าด้วยความเสมอภาค เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้เนื่องจากการที่ภาครัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น ภาครัฐมิได้มุ่งหมายจะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ ของประชาชนทุกคน ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน

๒. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้นหากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

๓. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การบริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย

๔. หลักความเป็นกลางของบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองในทุกระดับที่เกี่ยวข้องจะเลือกปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับบริการสาธารณะไม่ได้

๕. หลักการให้เปล่าของบริการสาธารณะ มีเพียงบริการสาธารณะทางปกครองที่จัดตั้งโดยผลของกฎหมายเท่านั้น ที่จัดทำขึ้นโดยไม่เรียกค่าตอบแทนจากผู้ใช้บริการ

๖. หลักความโปร่งใสของบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองหรือหน่วยงานที่จัดทำบริการสาธารณะไม่ว่าเป็นการจัดทำบริการสาธารณะประเภทใดจำเป็นต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบได้ โดยถือปฏิบัติในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสาร ที่มีอยู่

๗. หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน การให้บริการสาธารณะของภาครัฐและองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใดนั้น ผู้ให้คำตอบได้ดีที่สุด คือ ประชาชนผู้รับบริการ กระบวนการซึ่งประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทรรศนะและเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน รวมทั้งมีการนำความคิดเห็นดังกล่าวไปประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายและการตัดสินใจของรัฐ ประกอบด้วย การให้ข้อมูลต่อผู้เกี่ยวข้องการเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชน การวางแผนร่วมกัน และการพัฒนาศักยภาพของประชาชน ให้เข้ามามีส่วนร่วมได้

### ๓. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจสนองความต้องการแก่ลูกค้า ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถแบ่งการบริการได้ ไม่แน่นอน ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ, ๒๕๕๒)

การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible good) ของผู้ให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ (ชัยสมพล ขาวประเสริฐ, ๒๕๕๖) โดยองค์ประกอบที่สำคัญ คือ

๑. กิจกรรมกระบวนการส่งมอบ (Delivery activity) หมายถึง การดำเนินการ หรือการกระทำใด ๆ ของหน่วยให้บริการ อันเป็นผลให้ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการ

๒. สินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) หมายถึง การบริการ ซึ่งเกิดจากกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบ ซึ่งได้แก่ ค่าปรึกษา การรับประกัน เป็นต้น

๓. ความต้องการของผู้รับบริการ (Customer need and want) หมายถึง ความจำเป็นและปรารถนาของผู้รับบริการที่คาดหวังว่าจะได้จากการบริการนั้น ๆ

๔. ความพึงพอใจ (Customer satisfaction) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการ

หลักการการให้บริการ

บดีนทร์ธ บัวรอด (๒๕๕๙) อธิบายว่า จอห์น ดี มิลเลอร์ แสดงทัศนะถึงค่านิยมในการให้บริการสาธารณะเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน อันมีสาระสำคัญประกอบไปด้วย

๑. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมของการให้บริการภาครัฐที่ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกชนชั้นหรือกีดกัน การให้บริการประชาชนทุกคนจะมีความเป็นปัจเจกบุคคลภายใต้มาตรฐานของการให้บริการแบบเดียวกัน

๒. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีความตรงต่อเวลา อันเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ในทางตรงข้ามหากการบริการของภาครัฐไม่มีความตรงต่อเวลาก็คจะเป็นการยากที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้

๓. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีความเหมาะสมและเพียงพอกับจำนวนผู้ที่มารับบริการ (The Right Quantity at the Right Geographical Location) ซึ่งความเสมอภาคและบริการที่ตรงต่อเวลาจะไม่มีประโยชน์ถ้าหากจำนวนของการให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ส่งผลให้ประชาชนไม่พึงพอใจในระยะยาวได้

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดความพอใจของหน่วยงาน ให้บริการว่าจะหยุดบริการในช่วงใดก็ได้

๕. การให้บริการแบบก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพหรือขีดความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

มณีนรุตม์ แต่งอ่อน (๒๕๕๑, หน้า ๓๔) ได้นำเสนอหลักการในการพัฒนาการบริการเชิงรุกจากแนวคิดของชวงส์ ฉายะบุตร ดังนี้

๑. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย

๑.๑ ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

๑.๒ การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

๑.๓ ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ

การพัฒนาการให้บริการให้มีความประสิทธิภาพและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น สามารถกระทำได้ ๓ ลักษณะ คือ

๒.๑ การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีทักษะ มีความรู้ ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญและเชี่ยวชาญในงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจตน

๒.๒ การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการบริการให้น้อยที่สุด

๒.๓ การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่สามารถเอื้ออำนวยให้กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัวและสามารถบริการได้อย่างรวดเร็ว

๓. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร ของความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก นอกจากนี้การบริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการสมควรจะได้รับ และควรให้คำแนะนำด้วยความพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วยความเต็มใจ

๔. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก เนื่องจากผู้รับบริการบางส่วนยังมีทัศนคติไม่ดีต่อการบริการของรัฐ ซึ่งอาจมองว่าการติดต่อขอรับบริการจากราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสาร การทำความเข้าใจกัน หากเจ้าหน้าที่ให้บริการมีการปรับภาพลักษณ์ใหม่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และด้วยความเต็มใจ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และเปลี่ยนทัศนคติใหม่ให้ดีขึ้น ยอมรับฟังความคิดเห็น เหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้นและเต็มใจที่จะมารับบริการ นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีความสมบูรณ์ ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความศรัทธาและเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น



๕. ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นอีกเป้าหมายหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการในหน่วยงานราชการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อหรือรับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นการบริการที่เกิดจากความรู้สึกภายใน (Service Mind) ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและหน่วยงานราชการ อันจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่ดี การสื่อสารที่ดี และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรและตัวบุคลากร รวมถึงภาพลักษณ์ที่เป็นองค์กรรวมของหน่วยงานราชการทั้งระบบ

๖. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

๖.๑ การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

๖.๒ การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้ เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามให้บริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรได้รับ การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร (Package Service) เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้อง ชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

อานวย ตั้งเจริญชัย (๒๕๔๗, หน้า ๓๕) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี และมีคุณภาพ ต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร ทั้งผู้บริหาร ขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการ เกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการให้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้า โดยมีหลักการพื้นฐานของการบริการประกอบด้วย

๑. ทำให้ผู้รับบริการพอใจและไม่เกิดความเครียดในการมารับบริการ

๒. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยงานบริการนานเกินไป

๓. อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการเดือดร้อน

๔. สร้างบรรยากาศของหน่วยงานบริการให้น่ารื่นรมย์

๕. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคย รู้จักสถานที่ และขั้นตอนทางการบริการ

๖. เตรียมความสะดวกให้พร้อม เช่น ที่ถ่ายเอกสาร รับแลกเงิน รับเงินในรูปบัตรเครดิต

เป็นต้น

ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องมีคุณลักษณะที่ดีดังนี้

๑. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
๒. พุดจาไพเราะอ่อนหวาน
๓. ทำตนเป็นคนสุภาพ สง่าผ่าเผย
๔. ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก
๕. หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
๖. แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
๗. หลีกเลี่ยงการโต้แย้ง ฉุนเฉียว ใส่อารมณ์ ต่อผู้มาขอรับบริการ
๘. ยกให้ประชาชนเป็นผู้รับอยู่เสมอ
๙. มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน
๑๐. พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอ ทั้งบุคลิก การพูด และความรู้
๑๑. หลีกเลี่ยงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี
๑๒. แสดงให้ปรากฏชัดเจนว่ามีความสนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
๑๓. ยกย่องผู้มาติดต่อขอรับบริการ

### ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ

ความสำคัญของคุณภาพเกี่ยวกับการให้บริการ สามารถพิจารณาได้ทั้งในเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, ๒๕๕๖)

#### ๑. เชิงคุณภาพ ความสำคัญในเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย

๑.๑ สร้างความพอใจและความจงรักภักดี การให้บริการอย่างมีคุณภาพย่อมทำให้ผู้ใช้บริการติดใจและรู้สึกพอใจต้องการมาใช้บริการในครั้งต่อไป ไม่ต้องการเปลี่ยนไปใช้บริการอื่นที่ไม่คุ้นเคยในที่สุดย่อมเกิดความจงรักภักดี ซึ่งความพอใจและความจงรักภักดีจากผู้ใช้บริการจะยากเต็มทีในยุคที่มีบริการจากคู่แข่งให้เลือกมากมาย

๑.๒ การสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร มีผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพแล้ว

๑.๓ อิทธิพลต่อขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการ คุณภาพการให้บริการมีผลอย่างมาก ในขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการและเป็นพื้นฐานการบอกถึงความคุ้มค่าคือคุณภาพการให้บริการ

#### ๑.๔ เป็นกลยุทธ์ถาวรแทนส่วนประสมทางการตลาด

ส่วนประสมทางการตลาด ไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่ายและการส่งเสริมการตลาดล้วนไม่คงทนอาจคิดกลยุทธ์ หรือพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดใหม่ ๆ มาสู่ตลาด หลักฐานอันหนึ่งที่ชัดเจน คือ ผลิตภัณฑ์และบริการธุรกิจหนึ่ง ๆ จะเหมือนกันหรือคล้ายกันมาก แต่สิ่งที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการมองเห็นความแตกต่างได้ คือ คุณภาพการให้บริการซึ่งเกิดขึ้น จากพนักงานทุกคนที่มอบบริการผ่านกระบวนการบริการที่มีประสิทธิภาพภายใต้การสนับสนุนจากเทคโนโลยีที่ทันสมัยทำให้การบริการที่มีคุณภาพและได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน

#### ๒. เชิงปริมาณ

๒.๑ ลดค่าใช้จ่ายในการแก้ไขข้อผิดพลาด การที่ธุรกิจต้องมาตามแก้ไขข้อผิดพลาด จากการบริการย่อมทำให้เสียค่าใช้จ่าย เสียเวลา เสียแรงงานพนักงานเจ้าหน้าที่ต้องมาตามแก้ไขและ การสูญเสียลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ดังนั้นการปรับปรุงธุรกิจเพื่อสร้างคุณภาพในการบริการย่อมช่วยลด

ค่าใช้จ่ายและเวลาในการแก้ไขข้อผิดพลาด ในที่สุดอาจจะเกิดขึ้นซ้ำได้ นอกจากนี้การหาลูกค้าใหม่ จะใช้เงินมากกว่าการรักษาลูกค้าเก่าเอาไว้และเพื่อเป็นการชดเชยลูกค้าที่สูญเสียไป

๒.๒ เพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดให้องค์กร เมื่อผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในบริการ ที่จะได้รับแล้วว่าคุ้มค่าที่ตอบสนองความต้องการได้ยอมทำให้ตัดสินใจได้ไม่ยาก การเพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดและพอใจในบริการยอมเป็นไปได้น่าจะมากขึ้น

### การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

การพิจารณาคุณภาพการบริการ เป็นการพิจารณาคุณภาพ ๕ ด้าน ด้วยกัน คือ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ, ๒๕๕๒)

๑. คุณภาพด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ อาคารและสถานที่ เป็นต้น
๒. คุณภาพขององค์กรหรือหน่วยงานที่ให้บริการ เช่น บุคลากร ภาพลักษณ์ของหน่วยงาน เป็นต้น
๓. คุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รวมถึงการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการด้วยกันเอง
๔. คุณภาพด้านสารสนเทศ เช่น ข้อมูลและประเภทสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีความทันสมัย เป็นต้น
๕. คุณภาพด้านเทคโนโลยี เช่น การนำระบบออนไลน์มาใช้ในรูปแบบของธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเปิดบริการได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง เป็นต้น

### เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ ดังนี้ (สมิต สัมฤทธิ์, ๒๕๔๖)

๑. รูปรธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของการบริการดังกล่าวได้
๒. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ
๓. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึง ถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่าตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่
๔. ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้น
๕. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ท่าเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

## ๔. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จึงเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าได้รับในการบริการกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับการบริการ ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับ

### ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ สรุปได้ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, ๒๕๕๖)

๑. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้จะต้องมีปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

๑.๑ ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการทำงาน ทำให้มีความรู้สึกน่าเชื่อถือ สร้างความมั่นใจ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

๑.๒ โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ความต้องการเช่นนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น

๑.๓ ค่าจ้างหรือรายได้และโอกาสก้าวหน้ามักมีความสัมพันธ์กับเรื่องเงิน

๑.๔ สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พอใจต่อการทำงาน

๑.๕ ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำ ถ้าตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการก็จะเกิดความพึงพอใจ

๑.๖ ผลประโยชน์ตอบแทน เช่น โบนัส เงินบำเหน็จบำนาญ วันหยุด เป็นต้น

๑.๗ ลักษณะทางสังคม การยอมรับของสังคมในงานที่ทำ

๑.๘ ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทักษะ การศึกษา เป็นต้น

๑.๙ คำชมเชย ที่มีต่อการให้บริการ

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานนั้นควรจะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้

๒.๑ ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ทักษะในการรับบริการ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นต้น

๒.๒ ความรวดเร็วในการบริการมีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ

๒.๓ การประชาสัมพันธ์ในการบริการ เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการและชี้แจงผลการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้มารับบริการ

๒.๔ ระบบการทำงานต้องมีกฎระเบียบและขั้นตอนที่ชัดเจน สม่่าเสมอในการให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการจะมีเหตุผลต่อการบริการนั้น

๒.๕ ความยุติธรรมเสมอภาคในการบริการ ผู้รับบริการชอบให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมมิใช่เลือกปฏิบัติ

๒.๖ การปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ การพูดจาที่ดี การแนะนำในการบริการมีความสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการ

๒.๗ คุณภาพของการให้บริการนั้น ต้องมีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือของข้อมูลสำหรับให้บริการซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

## ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๒. เพื่อศึกษาการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

## ๖. ขอบเขต

### ๑. ประชากร

- ๑.๑ ผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่
  - ๑.๑.๑ ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเคยมารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
  - ๑.๑.๒ เจ้าหน้าที่ของรัฐ (ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)
  - ๑.๑.๓ หน่วยงานภาครัฐที่มาขอรับบริการ
  - ๑.๑.๔ หน่วยงานเอกชนที่มาขอรับบริการ
- ๑.๒ บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### ๒. กลุ่มตัวอย่าง

ในการสำรวจครั้งนี้จะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ใช้แผนการเลือกตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยคำนวณขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๐% ความผิดพลาดไม่เกิน ๑๐% โดยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่าง  $n = 1 / [(1.96/Z)^2 + (1/N)]$  (ศิริชัย พงษ์วิชัย, ๒๕๕๕) ได้ขนาดตัวอย่างซึ่งประกอบด้วย

- ๒.๑ ผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่
  - ๒.๑.๑ ประชาชนที่เคยมารับบริการ และ/หรือ
  - ๒.๑.๒ หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน และ/หรือ
  - ๒.๑.๓ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ๒.๒ บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

## ๗. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแล้ว จะนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

## ๘. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการส่วนตำบล เขาขาว จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน คือ การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติที่ใช้ในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑. ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน ๔ งานบริการ คือ ๑. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ๒. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ๓. งานด้านรายได้หรือภาษี และ ๔. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านต่าง ๆ ที่ อบท. กำหนด ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมทั้งสิ้น ๒๗๓ ตัวอย่าง ๒. ศึกษาการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว จังหวัดตรัง รวมทั้งสิ้น ๒๒ ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยได้สร้างขึ้น แบ่งออกเป็น ๔ ส่วน ส่วนที่ ๑ ข้อมูลการใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว จังหวัดตรัง ได้แก่ งานที่ขอรับบริการ ประเภทของผู้ใช้บริการ ช่องทางการรับบริการ วันที่และเวลาใช้บริการสูงสุด และเวลารอรับบริการสูงสุด ส่วนที่ ๒ ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ สถานที่ทำงาน/ที่พักอาศัย เพศ ช่วงอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพหลัก และรายได้ต่อเดือน ส่วนที่ ๓ ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว จังหวัดตรัง โดยแต่ละงานประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และส่วนที่ ๔ คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) แบบประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ โดยทำการทดสอบ (Try out) แบบสอบถามที่ใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มเป้าหมาย รวม ๓๐ คน แล้วนำไปหาความเชื่อมั่น โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยใช้โปรแกรมทดสอบสถิติสำเร็จรูป โดยในส่วนของแบบสอบถามของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ ๐.๙๑๐ และแบบสอบถามความคิดเห็นต่อการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ ๐.๙๔๑ ซึ่งสูงพอที่จะนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินโครงการวิจัยในครั้งนี้

## ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

๑. ผู้รับบริการเป็นจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงต้น (๓๖-๔๕ ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง ๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท

๒. ประเภผู้รับบริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป ส่วนใหญ่ขอรับบริการ โดยมาติดต่อที่สำนักงาน ในวันจันทร์ เวลา ๘.๓๐-๑๐.๐๐ น. และใช้เวลารอรับบริการ ๓๑ นาที - ๑ ชั่วโมง

๓. ความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการ สรุประดับความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการ ได้ดังนี้

๓.๑ งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ ๑ คือ ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๗.๒๐

๓.๑.๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

๓.๑.๑.๑ อันดับที่ ๑ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๙๒.๘๐

๓.๑.๑.๒ อันดับที่ ๒ คือ สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๖.๘๐

๓.๑.๑.๓ อันดับที่ ๓ คือ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๖.๖๐

๓.๑.๑.๔ ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๓.๐๐

๓.๑.๒ เมื่อพิจารณางานเป็นรายข้อ สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

๓.๑.๒.๑ ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ๓ อันดับแรก คือ

๓.๑.๒.๑.๑ บุคลากรของศูนย์ฯ มีความรู้ ความชำนาญในด้านหลักการดูแลเด็กเล็ก จิตวิทยาและพัฒนาการของเด็กปฐมวัย จัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนประเมินพัฒนาการตามสภาพจริงของนักเรียน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๙๔.๖๐

๓.๑.๒.๑.๒ บุคลากรของศูนย์ฯ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๙๓.๖๐

๓.๑.๒.๑.๓ บุคลากรของศูนย์ฯ มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ และบุคลากรของศูนย์ฯ ที่ให้บริการและการดูแลเด็กเล็กอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๙๒.๘๐

๓.๑.๒.๒ ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด ๓ อันดับแรก คือ

๓.๑.๒.๒.๑ มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น กระดานข่าว อีเมลล์ โลก เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๐.๐๐

๓.๑.๒.๒.๒ ช่องทางในการให้บริการมีมากกว่า ๑ ช่องทาง เช่น หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อผู้รับผิดชอบโดยตรง เว็บไซต์ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๑.๐๐

๓.๑.๒.๒.๓ มีช่องทางเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๑.๘๐

**๓.๒ งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ ๒ คือ ด้านรายได้หรือภาษี** โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๐.๖๐

๓.๒.๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

๓.๒.๑.๑ อันดับที่ ๑ คือ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๓.๐๐

๓.๒.๑.๒ อันดับที่ ๒ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ / สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๐.๐๐

๓.๒.๑.๓ อันดับที่ ๓ คือ ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๙.๘๐

๓.๒.๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

๓.๒.๒.๑ ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ๓ อันดับแรก คือ

๓.๒.๒.๑.๑ มีการแจ้งข้อมูลการชำระภาษี เช่น วัน เวลาในการชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๗.๘๐

๓.๒.๒.๑.๒ การจัดลำดับขั้นตอนในการชำระภาษีอย่างชัดเจน มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๓.๘๐

๓.๒.๒.๑.๓ มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความเห็นตบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๓.๒๐

๓.๒.๒.๒ ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด ๓ อันดับแรก คือ

๓.๒.๒.๒.๑ มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่บ้าน ระบบออนไลน์ ฯลฯ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๖.๘๐



๓.๒.๒.๒.๒ มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๗.๘๐

๓.๒.๒.๒.๓ มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๘.๖๐

**๓.๓ งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ ๓ คือ ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ** โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๐.๖๐

๓.๓.๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

๓.๓.๑.๑ อันดับที่ ๑ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๒.๔๐

๓.๓.๑.๒ อันดับที่ ๒ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๑.๔๐

๓.๓.๑.๓ อันดับที่ ๓ คือ ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๐.๐๐

๓.๓.๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

๓.๓.๒.๑ ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ๓ อันดับแรก คือ

๓.๓.๒.๑.๑ มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการการรักษาความสะอาด มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๖.๐๐

๓.๓.๒.๑.๒ ความทั่วถึงของการปฏิบัติงานในพื้นที่ที่ให้บริการด้านการรักษาความสะอาด และผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี เหมาะสมต่อการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๓.๘๐

๓.๓.๒.๑.๓ มีช่องทางการให้บริการ มีมากกว่า ๑ ช่องทาง เช่น หมายเลขโทรศัพท์ เว็บไซต์ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรง มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๒.๖๐

๓.๓.๒.๒ ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด ๓ อันดับแรก คือ

๓.๓.๒.๒.๑ ความทันสมัยของอุปกรณ์ในการรักษาความสะอาดสำหรับผู้รับบริการ เช่น รถเก็บขยะ เครื่องกำจัดขยะ เครื่องมือตัดหญ้า ฯลฯ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๗.๐๐

๓.๓.๒.๒.๒ ช่องทางให้บริการ มีความสะดวกรวดเร็ว เข้าถึงได้ง่าย มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๗.๖๐

๓.๓.๒.๒.๓ การปฏิบัติงานในพื้นที่ให้บริการมีความครอบคลุมทั่วถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๘.๒๐

๓.๔ งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมพบว่า คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๙.๒๐

๓.๔.๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

๓.๔.๑.๑ อันดับที่ ๑ คือ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๐.๒๐

๓.๔.๑.๒ อันดับที่ ๒ คือ สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๐.๐๐

๓.๔.๑.๓ อันดับที่ ๓ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๘.๖๐

๓.๔.๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

๓.๔.๒.๑ ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ๓ อันดับแรก คือ

๓.๔.๒.๑.๑ มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์ระเบียบ กฎหมาย ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๓.๔๐

๓.๔.๒.๑.๒ ป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อย่างชัดเจน มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๒.๘๐

๓.๔.๒.๑.๓ การรับขึ้นทะเบียนเป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย และหนังสือสั่งการ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๑.๖๐

๓.๔.๒.๒ ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด ๓ อันดับแรก คือ

๓.๔.๒.๒.๑ มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น อีเมล สื่อออนไลน์ เฟสบุ๊ก เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๔.๐๐

๓.๔.๒.๒.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๕.๔๐

๓.๔.๒.๒.๓ มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๖.๖๐

๔. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวม ๔ งาน คือ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานด้านรายได้และภาษี และงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๒.๐๐ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

๔.๑ ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๒.๒๐

๔.๒ ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๑.๐๐

๔.๓ ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๐.๒๐

๔.๔ ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๙.๔๐

๕. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามการใช้บริการ สรุปได้ดังนี้

๕.๑ จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการแต่ละประเภทมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยหน่วยงานภาครัฐ มีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๙๗.๐๐ รองลงมาคือ ประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๐.๘๐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๑.๖๐

๕.๒ จำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ พบว่า ผู้รับบริการแต่ละช่องทางมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยติดต่อทางหนังสือ/จดหมาย คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๒.๘๐ รองลงมา คือ มาติดต่อที่สำนักงาน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒๐ และติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๔๐

๕.๓ จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละวันมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยวันศุกร์ มีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๓.๒๐ รองลงมา คือ วันอาทิตย์ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๒.๐๐ วันจันทร์ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๑.๐๐ วันอังคาร คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๐.๔๐ วันพฤหัสบดี คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๐.๒๐ และต่ำที่สุด คือ วันพุธ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๙.๖๐

๕.๔ จำแนกตามเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละช่วงเวลามีความพึงพอใจในระดับมาก โดยช่วงเวลา ๑๔.๐๑ – ปิด มีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๓.๖๐ รองลงมา คือ ช่วงเวลา ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๑.๒๐ ช่วงเวลา ๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๐.๖๐ และต่ำที่สุด คือ ช่วงเวลา ๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๓.๖๐

๕.๕ จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละระยะเวลามีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยระยะเวลาระหว่าง ๑ - ๒ ช.ม. คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๔.๖๐ รองลงมา คือ ระยะเวลาระหว่าง ๓๑ นาที - ๑ ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๒.๔๐ ระยะเวลาระหว่าง ๒ - ๓ ช.ม. คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๑.๖๐ ระยะเวลาคือชั่วโมงหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๖.๘๐ และต่ำที่สุด คือ ระยะเวลาระหว่าง ๓ - ๔ ช.ม. คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐

๖. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล สรุปได้ดังนี้

๖.๑ จำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๐.๘๐ และเพศชาย อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๐.๖๐

๖.๒ จำแนกตามอายุ พบว่า ช่วงวัยที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ วัยสูงอายุ (๖๑ ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๙.๖๐ รองลงมา คือ วัยหนุ่มสาว (๑๘-๓๕ ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๘.๒๐ วัยกลางคนช่วงปลาย (๔๖-๖๐ ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๘.๐๐ วัยกลางคนช่วงต้น (๓๖-๔๕ ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๗.๒๐ และต่ำที่สุด คือ วัยรุ่น (๑๓-๑๗ ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๓.๖๐

๖.๓ จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๘.๒๐ รองลงมา สถานภาพโสด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๗.๒๐ และสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๖.๖๐

๖.๔ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า สูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๙๖.๐๐ รองลงมา คือ อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๔.๖๐ ไม่รู้หนังสือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๒.๘๐ ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๒.๔๐ มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๐.๘๐ มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๐.๔๐ และปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๑.๘๐

๖.๕ จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ว่างาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๖.๘๐ รองลงมา คือ เกษตรกร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๒.๒๐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๒.๐๐ รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๘.๒๐ พนักงานเอกชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๖.๖๐ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๖.๒๐ รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๑.๘๐ และแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๑.๖๐

๖.๖ จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มไม่มีรายได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๒.๖๐ รองลงมา คือ กลุ่มรายได้ ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๑.๘๐ กลุ่มรายได้ ๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ

มาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๑.๐๐ กลุ่มมีรายได้ไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๙.๐๐ กลุ่มรายได้ ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๘.๖๐ และกลุ่มมีรายได้ ๒๐,๐๐๑-๒๕,๐๐๐ บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๔.๖๐

๖.๗ ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ พบว่า ปรับปรุงเรื่องน้ำประปา น้ำประปาไม่มี เวลา น้ำประปาหยุดไม่ได้แจ้งล่วงหน้า อยากให้แจ้งล่วงหน้าก่อนหากเกิดปัญหา อยากให้มีน้ำประปาในหมู่บ้าน เนื่องจากยังไม่มีน้ำประปา อยากให้ติดตั้งน้ำประปา ควรรับดำเนินการแก้ไขมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๔๕ รองลงมา คือ อยากให้เพิ่มไฟฟ้าข้างทางให้มากกว่านี้ ไฟฟ้าข้างทางไม่ค่อยมี บางแห่งมีแต่น้อย คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๒๗ รถขยะมาเก็บช้ามาก / หมอไม่ค่อยทั่วถึง ไม่ค่อยแยกยาเหมือนเมื่อก่อน / ข้างทางหลุมร่อยอยากให้นำมาปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๙

๗. ศึกษาการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สรุปได้ดังนี้

๗.๑ กลุ่มตัวอย่างบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว จังหวัดตรัง มีจำนวนเพศหญิงเท่ากับเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงต้น (๓๖-๔๕ ปี) มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีตำแหน่งเป็นลูกจ้างชั่วคราวมากที่สุด โดยสังกัดสำนักงานปลัด และมีระยะเวลาการทำงาน ๕ - ๑๐ ปี

๗.๒ ระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๒๐

๗.๒.๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น สรุปได้ดังนี้

๗.๒.๑.๑ ประเด็นที่มีระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการสูงสุด คือ ด้านการรวบรวมข้อมูล และด้านการจัดเก็บข้อมูล อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ เท่ากัน

๗.๒.๑.๒ ประเด็นที่มีระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการเป็นอันดับที่สอง คือ ด้านการแสดงผลข้อมูลและการนำไปใช้ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๐๐

๗.๒.๑.๓ ประเด็นที่มีระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการเป็นอันดับที่สาม คือ ด้านการใช้สารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๖๐

๗.๒.๑.๔ ประเด็นที่มีระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการต่ำที่สุด คือ ด้านการประมวลผลข้อมูล อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๒๐

๗.๒.๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ที่มีระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ สูงที่สุด ๓ อันดับแรก สรุปได้ดังนี้

๗.๒.๒.๑ หน่วยงานมีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลสารสนเทศให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบโดยทั่วถึง อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละเท่ากับ ๗๒.๘๐

๗.๒.๒.๒ หน่วยงานของท่านมีการวางแผนก่อนการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ / หน่วยงานของท่านมีแนวปฏิบัติในการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศอย่างชัดเจน

/ หน่วยงานของท่านมีการจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ และเทคโนโลยีในการจัดเก็บข้อมูลอย่างเพียงพอ / หน่วยงานของท่านมีระบบจัดเก็บข้อมูลที่น่าเชื่อถือ สามารถเรียกใช้งานได้ตลอดเวลา อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละเท่ากับ ๗๑.๘๐ เท่ากัน

๗.๒.๒.๓ หน่วยงานของท่านมีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ / หน่วยงานของท่านมีการดำเนินงานด้านระบบสารสนเทศที่ดีส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละเท่ากับ ๗๑.๐๐ เท่ากัน

## ๙. ขั้นตอนการให้บริการตามช่องทางต่าง ๆ

### ๑. กรณีติดต่อด้วยตนเอง

ที่ตั้ง : เลขที่ ๑๔๗ หมู่ที่ ๖ ตำบลเขาขาว อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

๑.๑ กรอกแบบคำขอข้อมูลข่าวสาร

๑.๒ เจ้าหน้าที่แยกประเภทเรื่องที่จะขอรับบริการ

๑.๒.๑ กรณีมีข้อมูล : ช่วยเหลือ แนะนำ ค้นหาจากดัชนีข้อมูลข่าวสาร

๑.๒.๒ กรณีไม่มีข้อมูล : ส่งผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำ ปรีกษา เพื่อขอรับคำแนะนำ

จากหน่วยงานอื่น

๑.๓ ถ่ายสำเนา (กรณีมีข้อมูล)

๑.๔ รับรองสำเนา (กรณีมีข้อมูล)

๑.๕ รวบรวมสถิติข้อมูล และรายงานให้ผู้บริหารทราบ

### ๒. กรณีติดต่อทางโทรศัพท์

หมายเลขโทรศัพท์ : ๐๗๕-๒๗๑๖๓๒

๒.๑ สอบถามชื่อที่อยู่ / เรื่องที่ขอรับบริการ

๒.๒ เจ้าหน้าที่แยกประเภทเรื่องที่จะขอรับบริการ

๒.๒.๑ กรณีมีข้อมูล : ช่วยเหลือ แนะนำ ค้นหาจากดัชนีข้อมูลข่าวสาร

๒.๒.๒ กรณีไม่มีข้อมูล : ส่งผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำ ปรีกษา เพื่อขอรับคำแนะนำ

จากหน่วยงานอื่น

๒.๓ ถ่ายสำเนา (กรณีมีข้อมูล)

๒.๔ รับรองสำเนา (กรณีมีข้อมูล)

๒.๕ รวบรวมสถิติข้อมูล และรายงานให้ผู้บริหารทราบ

### ๓. กรณีติดต่อทางหนังสือ

๓.๑ สารบรรณรับเรื่อง

๓.๒ พิจารณาส่งให้หน่วยงานเจ้าของเรื่อง

๓.๓ หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการและตอบกลับโดยเร่งด่วน (ภายใน ๑๕ วันทำการ)

๓.๔ ส่งเรื่องให้สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาวรวบรวม

๓.๕ รวบรวมสถิติข้อมูล และรายงานให้ผู้บริหารทราบ

#### ๔. กรณีติดต่อทางเว็บไซต์

- ๔.๑ ผู้รับบริการสามารถเรียกดูข้อมูลข่าวสารเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบล  
เขาขาว [www.khaokoa.go.th](http://www.khaokoa.go.th) และ Facebook : [www.facebook.com/khaokoa](https://www.facebook.com/khaokoa)
- ๔.๒ หากผู้รับบริการต้องการข้อมูลเพิ่มเติมสามารถขอข้อมูลได้ทางจดหมาย  
อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail : [khaokhoa.tr@gmail.com](mailto:khaokhoa.tr@gmail.com)) หรือหัวข้อกระดานสนทนาบนหน้าเว็บไซต์
- ๔.๓ รวบรวมข้อมูลตอบกลับโดยเร่งด่วน
- ๔.๔ รวบรวมสถิติข้อมูล และรายงานให้ผู้บริหารทราบ

ภาคผนวก



๑. แบบสอบถามการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเขาขาว จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑



แบบสอบถามการวิจัย

ผู้เก็บแบบสอบถาม .....

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ 2560

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว จังหวัดตรัง โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง ประจำปีงบประมาณ 2561 ซึ่งมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง ได้จัดทำโครงการขึ้น จึงขอความกรุณาจากท่านตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามข้อเท็จจริง ข้อมูลที่ได้จะนำเสนอโดยภาพรวม และไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามใดๆ ทั้งสิ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ แยกตามงานบริการในส่วนที่ 1

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1. ท่านขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว จังหวัดตรัง ในเรื่องใด

- ☐ 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.1)  
☐ 2) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.2)  
☐ 3) งานด้านรายได้หรือภาษี (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.3)  
☐ 4) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.4)

2. จากงานที่ท่านใช้บริการในข้อ 1. ท่านใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว จังหวัดตรัง ในนาม

- ☐ 1) ประชาชนทั่วไป ☐ 2) เจ้าหน้าที่ของรัฐ  
☐ 3) หน่วยงานภาครัฐ ☐ 4) หน่วยงานเอกชน

3. จากงานบริการในข้อ 1 ท่านขอรับบริการจากทางใด

- ☐ 1) มาติดต่อที่สำนักงาน ☐ 2) โทรศัพท์  
☐ 3) หนังสือ/จดหมาย ☐ 4) อื่นๆ ระบุ.....

4. วันที่มาใช้บริการส่วนใหญ่

- ☐ 1) จันทร์ ☐ 2) อังคาร ☐ 3) พุธ ☐ 4) พฤหัสบดี  
☐ 5) ศุกร์ ☐ 6) เสาร์ ☐ 7) อาทิตย์

5. เวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่

- ☐ 1) 8.30 – 10.00 น. ☐ 2) 10.01 – 12.00 น.  
☐ 3) 12.01 – 14.00 น. ☐ 4) 14.01 – เวลาปิด

6. ท่านใช้เวลาในการเข้ามติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว จังหวัดตรัง แต่ละครั้งสูงสุดนานเท่าใด

- ☐ 1) ครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า ☐ 2) 31 นาที – 1 ชม.  
☐ 3) ระหว่าง 1 – 2 ชม. ☐ 4) ระหว่าง 2-3 ชม.

- ☐ 5) ระหว่าง 3 – 4 ชม. ☐ 6) มากกว่า 4 ชม.

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล

### 1. สถานที่ทำงาน / ที่พักอาศัยของท่าน อยู่ในชุมชนใด

- ☐ 1) หนองจุง ☐ 2) โคกเค้ง ☐ 3) หนองปร่าง  
☐ 4) คลองนุ้ย ☐ 5) ห้วยหลุด ☐ 6) หวังคลอง ☐ 7) ควนหัง

2. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

### 3. ช่วงอายุ

- ☐ 1) 13 – 17 ปี ☐ 2) 18 – 35 ปี ☐ 3) 36 – 45 ปี  
☐ 4) 46 – 60 ปี ☐ 5) 61 ปีขึ้นไป

### 4. สถานภาพสมรส

- ☐ 1) โสด ☐ 2) สมรส ☐ 3) หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่

### 5. ระดับการศึกษา

- ☐ 1) ไม่รู้หนังสือ ☐ 2) ประถมศึกษา/เทียบเท่า ☐ 3) ม.ต้น/เทียบเท่า  
☐ 4) ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า ☐ 5) อนุปริญญา/วส./เทียบเท่า ☐ 6) ปริญญาตรี  
☐ 7) สูงกว่าปริญญาตรี

### 6. อาชีพหลัก

- ☐ 1) นักเรียนนักศึกษา ☐ 2) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ☐ 3) พนักงานเอกชน  
☐ 4) รับจ้างทั่วไป ☐ 5) เกษตรกร ☐ 6) ว่างาน  
☐ 7) แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ ☐ 8) รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
☐ 9) อื่นๆ โปรดระบุ.....

### 7. รายได้ต่อเดือน

- ☐ 1) ไม่มีรายได้ ☐ 2) ไม่เกิน 5,000 บาท  
☐ 3) 5,001-10,000 บาท ☐ 4) 10,001-15,000 บาท  
☐ 5) 15,001-20,000 บาท ☐ 6) 20,001-25,000 บาท  
☐ 7) 25,001-30,000 บาท ☐ 8) มากกว่า 30,000 บาท

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 3.1 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

(โปรดทำเครื่องหมาย v ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1.1 มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการการรักษาความสะอาด						
1.2 ความทั่วถึงของการปฏิบัติงานในพื้นที่ให้บริการด้านการรักษาความสะอาด						
1.3 มีการจัดเก็บขยะสะอาดเรียบร้อย สม่ำเสมอ ถูกต้องตามสุขลักษณะ						
1.4 การให้บริการการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด						
1.5 ความรวดเร็วในการทำงานเพื่อให้บริการการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ						
<b>2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>						
2.1 มีช่องทางการให้บริการ มีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น หมายเลขโทรศัพท์ เว็บไซต์ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรง						
2.2 มีช่องทางเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ด ประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น						
2.3 ช่องทางให้บริการ มีความสะดวกรวดเร็ว เข้าถึงได้ง่าย						
2.4 มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ						
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น เว็บไซต์ อีเมล เป็นต้น						
<b>3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
3.1 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี เหมาะสมต่อการให้บริการ						
3.2 ผู้ให้บริการมีความเต็มใจ อ่อนแอ้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
3.3 ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และนำเชื้อสื่อ						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น						

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น						
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
<b>4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
4.1 บ้าย/ ส้วม/ ห้องน้ำ/ ประชาสัมพันธ์ การให้บริการ						
4.2 การปฏิบัติงานในพื้นที่ให้บริการมีความครอบคลุมทั่วถึง						
4.3 ความทันสมัยของอุปกรณ์ในการรักษาความสะอาดสำหรับผู้รับบริการ เช่น รถเก็บขยะ เครื่องกำจัดขยะ เครื่องมือตัดหญ้า ฯลฯ						
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม						
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น พื้นที่ให้ทิ้งขยะ จำนวนรถเก็บขยะ อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ฯลฯ						

ข้อเสนอแนะ.....  
 .....

ส่วนที่ 3.2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)  
(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1.1 มีการแจ้งขั้นตอนการรับสมัคร และระเบียบการรับสมัครอย่างชัดเจน						
1.2 มีกระบวนการรับสมัครเด็กนักเรียนที่โปร่งใสและเป็นธรรม						
1.3 มีการแจ้งปฏิทินการจัดกิจกรรมในวันประชุมผู้ปกครอง						
1.4 มีการส่งบันทึกพัฒนาการนักเรียนให้ผู้ปกครองรับทราบอย่างต่อเนื่อง						
1.5 ความรวดเร็วในการให้บริการหรือให้ข้อมูลการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก						
<b>2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>						
2.1 ช่องทางในการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อผู้รับผิดชอบโดยตรง เว็บไซต์ เป็นต้น						
2.2 มีช่องทางเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น						
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ						
2.4 มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ						
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น กระดานข่าว อีเมลส์ ไลน์ เป็นต้น						
<b>3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการ</b>						
3.1 บุคลากรที่ดูแลนักเรียนมีจำนวนเพียงพอ และมีอัตราส่วนที่เหมาะสม						
3.2 บุคลากรของศูนย์ฯ มีความเต็มใจ อึดแอ้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
3.3 บุคลากรของศูนย์ฯ มีความรู้ ความชำนาญในด้านหลักการดูแลเด็กเล็ก จิตวิทยาและพัฒนาการของเด็กปฐมวัย จัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนประเมินพัฒนาการตามสภาพจริงของนักเรียน						
3.4 บุคลากรของศูนย์ฯ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ						

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
หน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น						
3.5 บุคลากรของศูนย์ฯ ที่ให้บริการและการดูแลเด็กเล็กอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
<b>4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
4.1 ป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ และจุดรับส่งเด็กอย่างชัดเจน						
4.2 มีการจัดพื้นที่ให้เป็นจุดรับส่ง จุดให้บริการข้อมูลแก่ผู้ปกครองที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก						
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์ ของเล่น เครื่องเล่นสนาม มุมพัฒนาการต่าง ๆ สื่อ หนังสือ วัสดุการเรียนการสอนอย่างเหมาะสมกับจำนวนเด็กเล็ก และแต่ละช่วงวัยของเด็กเล็ก						
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ได้แก่ กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถามสื่อออนไลน์ เป็นต้น						
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ได้แก่ อาหารที่ถูกต้องตามหลักโภชนาการแก่เด็ก พื้นที่สำหรับนอนกลางวัน ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการของผู้ปกครอง เป็นต้น						

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

ส่วนที่ 3.3 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี  
(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1.1 มีการแจ้งข้อมูลการชำระภาษี เช่น วัน เวลาในการชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง						
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนในการชำระภาษีอย่างชัดเจน						
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว						
1.4 การให้บริการรับชำระภาษีอยู่ในช่วงระยะเวลาที่กำหนด						
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ						
<b>2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>						
2.1 ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ เช่น มีมากกว่า 1 ช่องบริการ/เคาน์เตอร์						
2.2 มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่บ้าน ระบบออนไลน์ ฯลฯ						
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ						
2.4 มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ						
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น						
<b>3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
3.1 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ						
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญด้านการจัดเก็บภาษี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และนำเสนอแนะ ฯลฯ						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น						
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
<b>4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (ใน</b>						

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
<b>สำนักงาน)</b>						
4.1 บ้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อย่าง ชัดเจน						
4.2 จุดหรือช่องทางที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก						
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด กาว เป็นต้น						
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม						
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรับบริการ						

ข้อเสนอแนะ.....  
 .....  
 .....



ส่วนที่ 3.4 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม  
(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1.1 มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์ระเบียบ กฎหมาย ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง						
1.2 การรับขึ้นทะเบียนเป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย และหนังสือสั่งการ						
1.3 การบริการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการมีการบริการที่หลากหลาย ได้แก่ นำไปมอบให้ถึงบ้าน ให้มารับที่ส่วนราชการ						
1.4 การบริการเบิกจ่ายเงินเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด						
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ						
<b>2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>						
2.1 ช่องทางการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องบริการ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น						
2.2 มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น						
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ที่นั่งอย่างเพียงพอ						
2.4 มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ						
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น อินเทอร์เน็ต สื่อออนไลน์ เฟสบุ๊ก เป็นต้น						
<b>3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
3.1 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ						
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ อ่อนโยนแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญในด้านอำนวยความสะดวก เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น						

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
<b>4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (ในสำนักงาน)</b>						
4.1 บ้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อย่างชัดเจน						
4.2 จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก						
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ ได้แก่ ปากกา น้ำยาลบคำผิด กาว เป็นต้น						
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่ กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม ระบบออนไลน์						
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ						

ข้อเสนอแนะ.....  
 .....  
 .....

❖ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถาม❖

๒. สรุปผลการประเมิน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารส่วนตำบลเขาขาว  
จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

สรุปผลการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารส่วนตำบลเขาขาว  
จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ 2561

ตาราง 1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ

งานบริการด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละระดับ ความพึง พอใจ	แปลผล
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.03	0.40	80.60	มาก
งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	4.36	0.40	87.20	มากที่สุด
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.03	0.39	80.60	มาก
งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	3.96	0.42	79.20	มาก
รวม	4.10	0.40	82.00	มาก

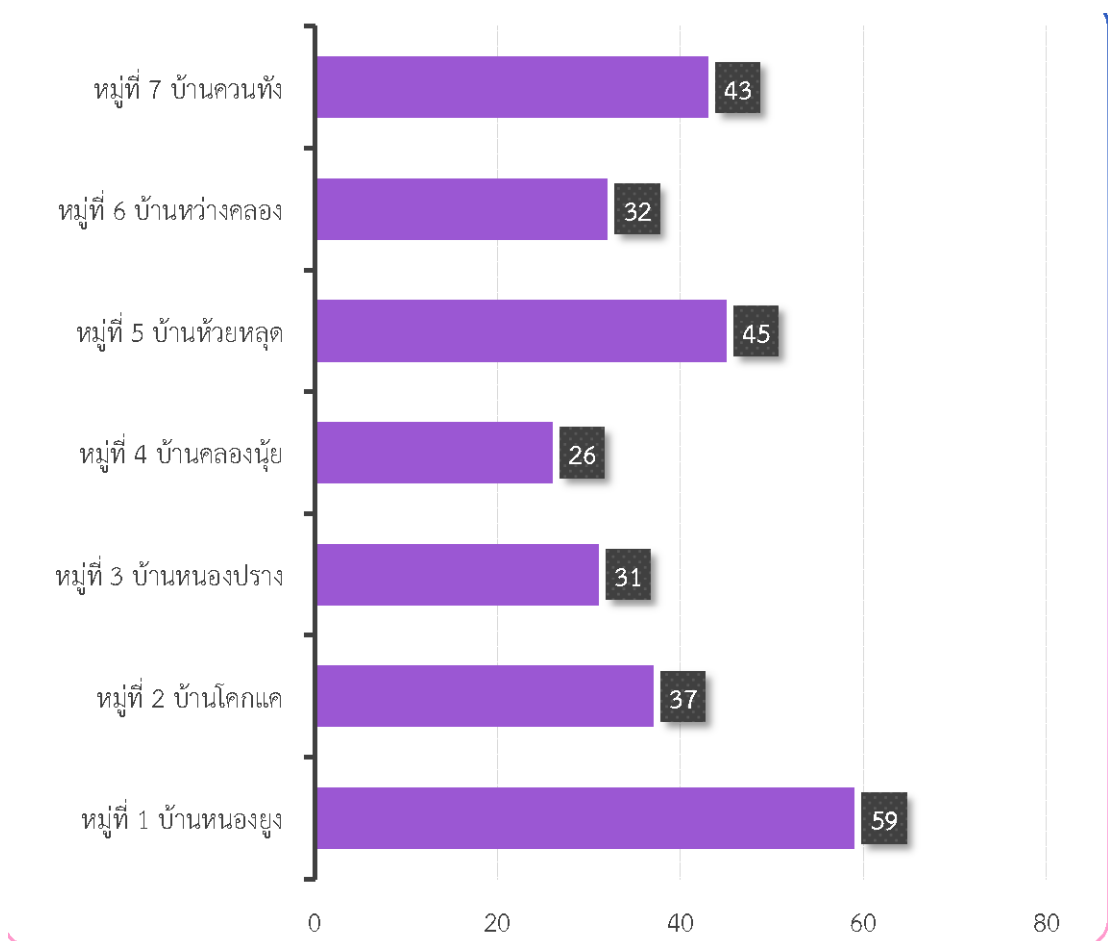
ตาราง 2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามประเด็น

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
ขั้นตอนการให้บริการ	4.11	0.46	82.20	มาก
ช่องทางการให้บริการ	3.97	0.50	79.40	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.05	0.55	81.00	มาก
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.01	0.54	80.20	มาก

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรวิทย์ เขมะพันธ์มนัส)  
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง  
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต  
หัวหน้าโครงการวิจัย

๓. จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานและที่พักอาศัย

สถานที่ทำงานหรือพักอาศัย	จำนวน	ร้อยละ
หมู่ที่ 1 บ้านหนองยูง	59	21.61
หมู่ที่ 2 บ้านโคกแค	37	13.55
หมู่ที่ 3 บ้านหนองปราง	31	11.36
หมู่ที่ 4 บ้านคลองน้ย	26	9.52
หมู่ที่ 5 บ้านห้วยหลุด	45	16.48
หมู่ที่ 6 บ้านหว่างคลอง	32	11.72
หมู่ที่ 7 บ้านควนทั้ง	43	15.75
รวม	273	100.00

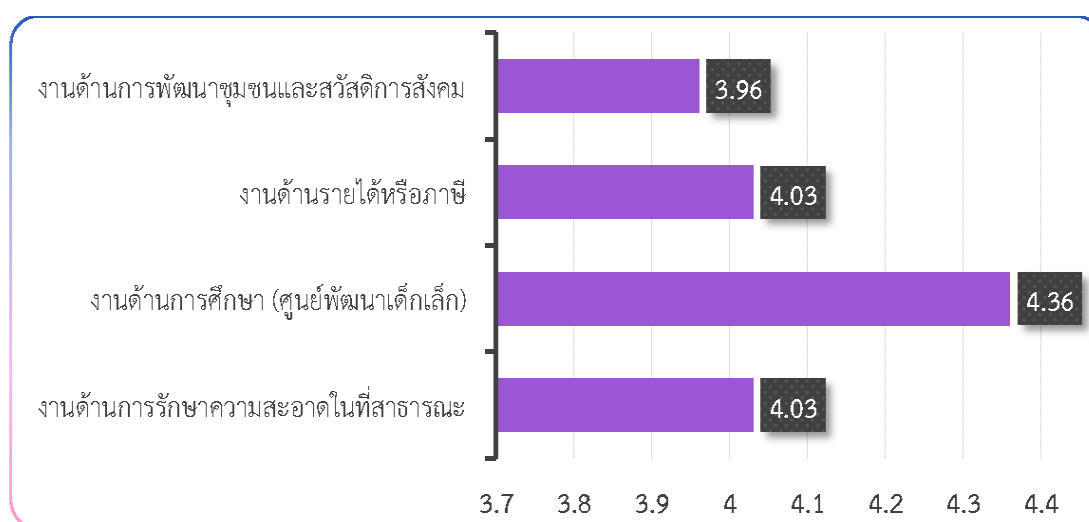


#### ๔. จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล (n = 273)	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	102	37.36
หญิง	171	62.64
<b>อายุ</b>		
วัยรุ่น (13-17 ปี)	3	1.10
วัยหนุ่มสาว (18-35 ปี)	40	14.65
วัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี)	118	43.22
วัยกลางคนช่วงปลาย (46-60 ปี)	74	27.11
วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป)	38	13.92
ข้อมูลส่วนบุคคล (n = 273)	จำนวน	ร้อยละ
<b>สถานภาพสมรส</b>		
โสด	20	7.33
สมรส	239	87.55
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	14	5.13
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ไม่รู้หนังสือ	23	8.42
ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	73	26.74
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	80	29.30
มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า	68	24.91
อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า	6	2.20
ปริญญาตรี	22	8.06
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.37
<b>อาชีพหลัก</b>		
นักเรียน/นักศึกษา	8	2.93
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	76	27.84
พนักงานเอกชน	6	2.20
รับจ้างทั่วไป	72	26.37
เกษตรกร	82	30.04
ว่างงาน	19	6.96
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	3	1.10
รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	7	2.56
อื่น ๆ	-	-
<b>รายได้ต่อเดือน</b>		
ไม่มีรายได้	16	5.86
ไม่เกิน 5,000 บาท	43	15.75
5,001-10,000 บาท	133	48.72
10,001-15,000 บาท	58	21.25
15,001-20,000 บาท	19	6.96
20,001-25,000 บาท	4	1.47
25,001-30,000 บาท	-	-
มากกว่า 30,000 บาท	-	-

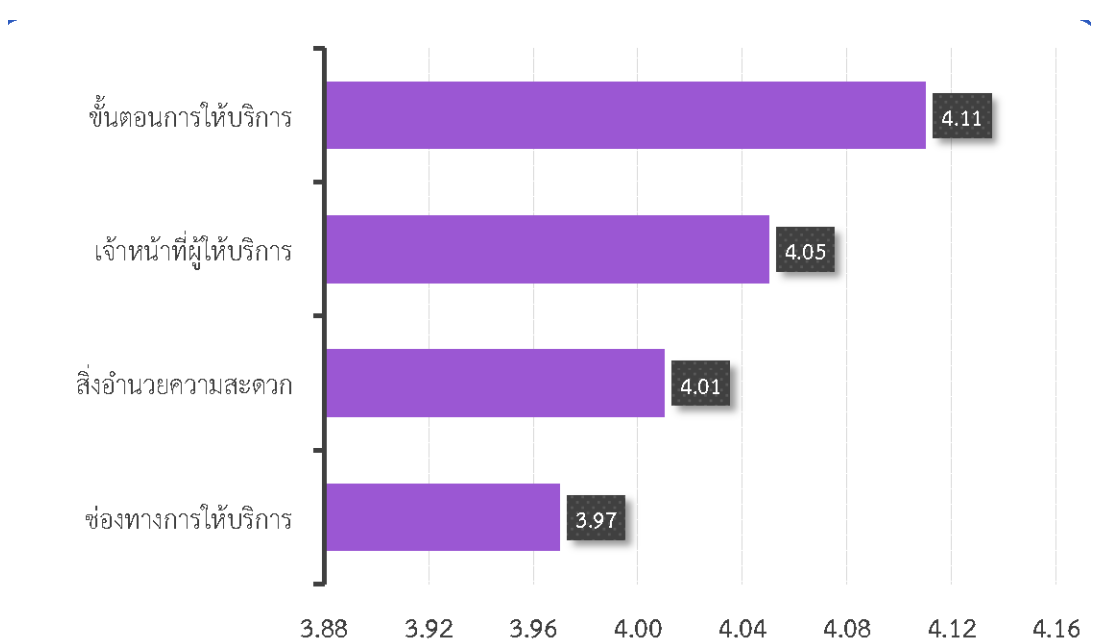
๕. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ

งานบริการ (n = 273)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.03	0.40	80.60	มาก
งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	4.36	0.40	87.20	มากที่สุด
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.03	0.39	80.60	มาก
งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	3.96	0.42	79.20	มาก
รวม	4.10	0.40	82.00	มาก




๖. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ

ประเด็น (n = 273)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
ขั้นตอนการให้บริการ	4.11	0.46	82.20	มาก
ช่องทางการให้บริการ	3.97	0.50	79.40	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.05	0.55	81.00	มาก
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.01	0.54	80.20	มาก



๗. คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ที่ ๑๒๙/๒๕๖๒ เรื่อง แต่งตั้งผู้รับผิดชอบการประเมิน  
คุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ประจำปี  
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

1632



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว  
ที่ ๑๒๙ /๒๕๖๒  
เรื่อง แต่งตั้งผู้รับผิดชอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส  
ในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

.....

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA ) เป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาด้านคุณธรรมและความโปร่งใสหน่วยงานภาครัฐ โดยถือเป็นการประเมินที่ครอบคลุมหน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑ มีมติเห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานให้ความร่วมมือและเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔ โดยใช้เป็นแนวทางและเครื่องมือการประเมินตามที่ สำนักงาน ป.ป.ช.กำหนด

ดังนั้น เพื่อให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ให้เป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด โดยมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. ผู้บริหารที่รับผิดชอบการประเมินของหน่วยงาน ได้แก่
  - นายวาณิชย์ แซ่ลิ่ม ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาวโดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้
  - กำกับดูแลการประเมินในภาพรวมของหน่วยงาน
  - อนุมัติการตอบแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (แบบ OIT)
๒. ผู้ดูแลระบบของหน่วยงาน (Admin หน่วยงาน) ได้แก่
  - นางภัทธรณี ยังช่วย หัวหน้าสำนักปลัดโดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้
  - ลงทะเบียนเข้ารับการประเมิน
  - ประสานงานในขั้นตอนการประเมินกับผู้ที่เกี่ยวข้อง
  - ตอบแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ ( แบบ OIT)
๓. ผู้เก็บรวบรวมข้อมูลตามตัวชี้วัดที่รับผิดชอบส่งเผยแพร่ในเว็บไซต์ ได้แก่
  - ๓.๑ นางภัทธรณี ยังช่วย หัวหน้าสำนักปลัด
    - รับผิดชอบ ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๑ ข้อมูลพื้นฐาน
    - ตัวชี้วัดย่อย ที่ ๑๐.๑ ข้อมูลการดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริต
      - แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต
    - ตัวชี้วัดย่อยที่ ๑๐.๒ มาตรการภายในเพื่อป้องกันการทุจริต
  - ๓.๒ นางทิฐิศักดิ์ คงพล นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
    - รับผิดชอบ ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๒ การบริหารงาน
      - แผนการดำเนินงาน
    - ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๓ การบริหารเงินงบประมาณ
      - แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี



๓.๓ นางอลิศรา อัมพันธ์ นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

รับผิดชอบ ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๔ การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ตัวชี้วัดที่ ๑๐.๑ การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริต

- เจตจำนงสุจริตของผู้บริหาร
- การประเมินความเสี่ยงเพื่อป้องกันการทุจริต
- การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร

๓.๔ นางยุวลักษณ์ ราชเดิม นักวิชาการศึกษา ปฏิบัติการ

รับผิดชอบ ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๒ การบริหารงาน

- การปฏิบัติงาน
- การให้บริการ

๓.๕ นางสาวภิรวดี โพธิ์วิจิตร ผู้อำนวยการกองคลัง

๓.๖ นายภาณุภาค สังข์น้อย เจ้าพนักงานพัสดุชำนาญงาน

๓.๗ นางสาวภา รักษกุล เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน

รับผิดชอบ ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๓ การบริหารเงินงบประมาณ

- รายงานการกำกับติดตามการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี รอบ ๖ เดือน
- รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี
- การจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ

๓.๗ นางรัชณี วรรณบวร เจ้าพนักงานธุรการ

รับผิดชอบ ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๕ การส่งเสริมความโปร่งใส

๔. ผู้ติดตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน

๔.๑ นางสาวสุพศรี ชุมนาค ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

รับผิดชอบ - จัดเก็บแบบสอบถาม แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน

- รายชื่อ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

๕. ผู้ดูแลระบบและจัดทำเว็บไซต์ [www.khaokoa.go.th](http://www.khaokoa.go.th) ได้แก่

๕.๑ นางภัทธรณี ยิ่งช่วย หัวหน้าสำนักปลัด

๕.๒ นางสาวรัชณีย์ มิ่งมิตร คนงานทั่วไป

รับผิดชอบ

- ดูแลระบบและจัดทำเว็บไซต์ [www.khaokoa.go.th](http://www.khaokoa.go.th) ให้เป็นปัจจุบัน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๒ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายวาณิชย์ แซ่ลิ่ม)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว

### ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล

ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงานให้สาธารณชนได้รับทราบ ใน 5 ประเด็น คือ (1) ข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐาน ข่าวประชาสัมพันธ์ และการปฏิสัมพันธ์ข้อมูล (2) การบริหารงาน ได้แก่ แผนดำเนินงาน การปฏิบัติงาน และการให้บริการ (3) การบริหารเงินงบประมาณ ได้แก่ แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี และการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ (4) การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ได้แก่ นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล การดำเนินการตามนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล และหลักเกณฑ์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล และ (5) การส่งเสริมความโปร่งใสในหน่วยงาน ได้แก่ การจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริต และการเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม ซึ่งการเผยแพร่ข้อมูลในประเด็นข้างต้นแสดงถึงความโปร่งใสในการบริหารงานและการดำเนินงานของหน่วยงาน

ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล ประกอบด้วย 5 ตัวชี้วัดย่อย (33 ข้อมูล) ดังต่อไปนี้  
ตัวชี้วัดย่อยที่ 9.1 ข้อมูลพื้นฐาน

ข้อ	ข้อมูล	รายละเอียดข้อมูลที่เผยแพร่
<b>ข้อมูลพื้นฐาน</b>		
๐1	โครงสร้าง	ข้อมูลการแบ่งส่วนงานภายในของหน่วยงาน เช่น สำนัก กอง ศูนย์ ฝ่าย ส่วน กลุ่ม เป็นต้น
๐2	ข้อมูลผู้บริหาร	ข้อมูล ชื่อ-นามสกุล และตำแหน่งของผู้บริหารสูงสุด และรองผู้บริหารสูงสุด
๐3	อำนาจหน้าที่	ข้อมูลเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของหน่วยงาน ตามที่กฎหมายกำหนด
๐4	แผนยุทธศาสตร์หรือแผนพัฒนาหน่วยงาน	ข้อมูลเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์หรือแผนพัฒนาหน่วยงาน ซึ่งมีระยะของแผนมากกว่า 1 ปี พร้อมรายละเอียด ทั้งนี้ จะต้องครอบคลุมปี พ.ศ. 2562
๐5	ข้อมูลการติดต่อ	ข้อมูลการติดต่อกับหน่วยงานอย่างน้อยจะต้องประกอบด้วย 1) ที่อยู่ 2) หมายเลขโทรศัพท์ 3) หมายเลขโทรสาร 4) ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) 5) แผนที่ตั้งหน่วยงาน
๐6	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	ข้อมูลกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน เช่น พระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ข้อบัญญัติ ประกาศ ระเบียบ หรือมติคณะรัฐมนตรี เป็นต้น
<b>ข่าวประชาสัมพันธ์</b>		
๐7	ข่าวประชาสัมพันธ์	ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของหน่วยงานตามที่กฎหมายกำหนด ทั้งนี้ จะต้องเป็นข้อมูลของปี พ.ศ. 2562
<b>การปฏิสัมพันธ์ข้อมูล</b>		
๐8	Q&A	ช่องทางที่ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถสอบถามข้อมูลหรือข้อกังวลสงสัย และหน่วยงานสามารถตอบข้อสอบถาม หรือสื่อสารโต้ตอบกันได้ โดยจะต้องเป็นช่องทางผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน

ข้อ	ข้อมูล	รายละเอียดข้อมูลที่เผยแพร่
๐9	Social Network	ช่องทางการเชื่อมโยงไปสู่เครือข่ายสังคมออนไลน์ของหน่วยงาน เช่น Facebook, Twitter, Instagram หรือ Line เป็นต้น โดยจะต้องเป็นช่องทางผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน

## ตัวชี้วัดย่อยที่ 9.2 การบริหารงาน

ข้อ	ข้อมูล	รายละเอียดข้อมูลที่เผยแพร่
แผนดำเนินงาน		
๐10	แผนดำเนินงานประจำปี	ข้อมูลแผนดำเนินงานประจำปีของหน่วยงานพร้อมรายละเอียด ทั้งนี้ จะต้องเป็นข้อมูลของปี พ.ศ. 2562
๐11	รายงานการกำกับติดตามการดำเนินงานประจำปี รอบ 6 เดือน	ข้อมูลที่แสดงว่าหน่วยงานมีการกำกับติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนดำเนินงานประจำปี รอบ 6 เดือน ทั้งนี้ จะต้องเป็นข้อมูลของปี พ.ศ. 2562
๐12	รายงานผลการดำเนินงานประจำปี	ข้อมูลสรุปผลการดำเนินงาน ตามแผนดำเนินงานประจำปี ทั้งนี้ อย่างน้อยจะต้องมีข้อมูลของปี พ.ศ. 2561
การปฏิบัติงาน		
๐13	คู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน	ข้อมูลเกี่ยวกับคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พร้อมรายละเอียด
การให้บริการ		
๐14	คู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการ	ข้อมูลเกี่ยวกับคู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของหน่วยงานตามที่กฎหมายกำหนด พร้อมรายละเอียด
๐15	ข้อมูลเชิงสถิติการให้บริการ	ข้อมูลสถิติการให้บริการตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของหน่วยงานตามที่กฎหมายกำหนด ทั้งนี้ จะต้องเป็นข้อมูลของปี พ.ศ. 2562
๐16	รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ	ข้อมูลสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของหน่วยงานตามที่กฎหมายกำหนด ทั้งนี้ อย่างน้อยจะต้องมีข้อมูลของปี พ.ศ. 2561
๐17	E-Service	ช่องทางที่ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถขอรับบริการตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของหน่วยงานตามที่กฎหมายกำหนดโดยจะต้องเป็นช่องทางผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน

หมายเหตุ:

การให้บริการ หมายถึง การให้บริการตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจตามกฎหมายของหน่วยงาน

ข้อ ๐13-๐17 สำหรับหน่วยงานที่มีการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเป็นจำนวนมาก อาจมุ่งเน้นเผยแพร่การปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่มีความสำคัญต่อภารกิจของหน่วยงาน



## ตัวชี้วัดย่อยที่ 9.3 การบริหารเงินงบประมาณ

ข้อ	ข้อมูล	รายละเอียดข้อมูลที่เผยแพร่
แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี		
๐18	แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี	ข้อมูลแผนการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปีพร้อมรายละเอียด ทั้งนี้ จะต้องเป็นข้อมูลของปี พ.ศ. 2562
๐19	รายงานการกำกับติดตามการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปี รอบ 6 เดือน	ข้อมูลการกำกับติดตามการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงาน ตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี รอบ 6 เดือน ทั้งนี้ จะต้องเป็นข้อมูลของปี พ.ศ. 2562
๐20	รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปี	ข้อมูลสรุปการใช้จ่ายงบประมาณ ตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณทั้งนี้ อย่างน้อยจะต้องมีข้อมูลของปี พ.ศ. 2561
การจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ		
๐21	แผนการจัดซื้อจัดจ้างหรือแผนการจัดหาพัสดุ	แผนการจัดซื้อจัดจ้างหรือแผนการจัดหาพัสดุ ตามที่หน่วยงานจะต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ทั้งนี้ จะต้องเป็นข้อมูลของปี พ.ศ. 2562
๐22	ประกาศต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ	ประกาศตามที่หน่วยงานจะต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 เช่น ประกาศเชิญชวน ประกาศผลการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น ทั้งนี้ จะต้องเป็นข้อมูลของปี พ.ศ. 2562
๐23	สรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดुरายเดือน	สรุปผลการจัดซื้อหรือจัดจ้างตามแบบ สสร. 1 ทั้งนี้ จะต้องเป็นข้อมูลของปี พ.ศ. 2562
๐24	รายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุประจำปี	สรุปการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุประจำปี ทั้งนี้ อย่างน้อยจะต้องมีข้อมูลของปี พ.ศ. 2561

## ตัวชี้วัดย่อยที่ 9.4 การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ข้อ	ข้อมูล	รายละเอียดข้อมูลที่เผยแพร่
การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล		
๐25	นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล	นโยบายหรือทิศทางของหน่วยงานเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีความโปร่งใส สอดคล้องกับการขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงาน และทิศทางการปฏิรูปประเทศ
๐26	การดำเนินการตามนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล	หน่วยงานมีการดำเนินการตามนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล เช่น การวางแผนกำลังคน การสรรหาคนดีคนเก่งเพื่อปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงาน การพัฒนาบุคลากร (การพัฒนาบุคลากร การสร้างทางก้าวหน้าในสายอาชีพ) การพัฒนาคุณภาพชีวิต การบรรจุและแต่งตั้งบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน การส่งเสริมจริยธรรมและรักษาวินัยของบุคลากรในหน่วยงาน เป็นต้น ทั้งนี้ ต้องเป็นไปตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

ข้อ	ข้อมูล	รายละเอียดข้อมูลที่เผยแพร่
๐27	หลักเกณฑ์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล	หน่วยงานมีการกำหนดหลักเกณฑ์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นไปตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หลักเกณฑ์การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร หลักเกณฑ์การบรรจุและแต่งตั้งบุคลากร หลักเกณฑ์การพัฒนาบุคลากร หลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน หลักเกณฑ์การให้ทุนให้โทษและการสร้างขวัญกำลังใจ
๐28	รายงานผลการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลประจำปี	หน่วยงานมีการประเมินผลการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลและจัดทำเป็นรายงานผลการดำเนินงานประจำปี

หมายเหตุ:

ข้อ ๐25 หน่วยงานมีนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล และผู้ปฏิบัติงานในองค์กรรับทราบโดยทั่วกัน โดยการจัดทำนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดการปรับปรุง พัฒนา และสร้างความโปร่งใสในการดำเนินการของหน่วยงาน

ข้อ ๐26 หน่วยงานมีการดำเนินการตามนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลในด้านต่าง ๆ ยกตัวอย่าง เช่น

- การวางแผนอัตราค่าจ้างคน หน่วยงานมีแผนอัตราค่าจ้างโดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องและนำไปสู่การกำหนดจำนวน ประเภท และระดับตำแหน่ง ตลอดจนมีการติดตาม ประเมินผล และปรับปรุงแผนอัตราค่าจ้างอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีฐานข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลมีความถูกต้อง พร้อมทั้งนำไปใช้ประโยชน์อยู่เสมอ
- การสรรหา บรรจุ และแต่งตั้งบุคลากร หน่วยงานมีแผนการสรรหา บรรจุ และแต่งตั้งบุคลากรของหน่วยงาน โดยมี การจัดทำแนวทางการดำเนินการสรรหา บรรจุ และแต่งตั้งบุคลากรของหน่วยงานที่เป็นไปตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
- การพัฒนาบุคลากร (การพัฒนาบุคลากร การสร้างทางก้าวหน้าในสายอาชีพ) หน่วยงานมีแผนการสร้างและพัฒนาผู้บริหาร เพื่อสร้างความต่อเนื่องในการบริหารราชการ ตลอดจนมีการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการในการคัดเลือกบุคลากรสำหรับผู้บริหาร มีแผนบริหารจัดการบุคลากรที่มีทักษะ หรือสมรรถนะสูงเพื่อเตรียมและพัฒนาวางอย่างเป็นระบบ มีการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคลตามแผนการสร้างและพัฒนาผู้บริหารเพื่อสร้างความต่อเนื่องในการบริหารราชการ
- การพัฒนาคุณภาพชีวิต หน่วยงานสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวให้มีความสุข โดยมีการสร้างสภาพแวดล้อม ระบบวิธีการทำงาน และบรรยากาศในการทำงานที่ดี เพื่อสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้เต็มศักยภาพและสร้างแรงจูงใจในการทำงาน
- การประเมินผลการปฏิบัติงาน หน่วยงานมีการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและ ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรได้รับทราบโดยทั่วกัน รวมทั้งมีการดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนด และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านต่าง ๆ
- การส่งเสริมจริยธรรมและคุณธรรมในองค์กร หน่วยงานมีมาตรการที่ส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรม และสร้างธรรมาภิบาลให้กับผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน

ข้อ ๐27 หน่วยงานมีการประกาศหลักเกณฑ์ในการพิจารณาดำเนินการบริหารงานบุคคลของหน่วยงาน ซึ่งเป็นไปตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หลักเกณฑ์การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร หลักเกณฑ์การบรรจุและแต่งตั้งบุคลากร หลักเกณฑ์ การพัฒนาบุคลากร หลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน หลักเกณฑ์การให้ทุนให้โทษและการสร้างขวัญกำลังใจ มีระบบฐานข้อมูล เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของหน่วยงาน

ข้อ ๐28 หน่วยงานมีการประเมินผลการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล และจัดทำรายงานผลสถานภาพการบริหาร ทรัพยากรบุคคลของหน่วยงานประจำปี

#### ตัวชี้วัดย่อยที่ 9.5 การส่งเสริมความโปร่งใส

ข้อ	ข้อมูล	รายละเอียดข้อมูลที่เผยแพร่
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต		
๐29	แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	แนวปฏิบัติหรือเนื้อหาเกี่ยวกับรายละเอียดการจัดการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
๐30	ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต	ส่วนที่ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน โดยจะต้องเป็นช่องทางผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน



ข้อ	ข้อมูล	รายละเอียดข้อมูลที่เผยแพร่
๐31	ข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี	สรุปจำนวนและประเภทเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ทั้งนี้ อย่างน้อยจะต้องมีข้อมูลของปี พ.ศ. 2561
การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม		
๐32	ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น	ส่วนที่ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถให้ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยจะต้องเป็นช่องทางผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน
๐33	การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม	การดำเนินการหรือกิจกรรมที่แสดงถึงการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน เช่น ร่วมวางแผน ร่วมดำเนินการ ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น หรือร่วมติดตามประเมินผล เป็นต้น ทั้งนี้ จะต้องเป็นข้อมูลของปี พ.ศ. 2562

#### ตัวชี้วัดที่ 10 การป้องกันการทุจริต

ตัวชี้วัดที่ 10 การป้องกันการทุจริต เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อเปิดเผยการดำเนินการต่าง ๆ ของหน่วยงานให้สาธารณชนได้ทราบใน 2 ประเด็น คือ (1) การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริต ได้แก่ เจตจอันงสุจริตของผู้บริหาร การประเมินความเสี่ยงเพื่อการป้องกันการทุจริต การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร และแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต และ (2) มาตรการภายในเพื่อป้องกันการทุจริต ได้แก่ มาตรการภายในเพื่อส่งเสริมความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต ซึ่งการเผยแพร่ข้อมูลในประเด็นข้างต้นแสดงถึงความพยายามของหน่วยงานที่จะป้องกันการทุจริตในหน่วยงานให้ลดน้อยลงหรือไม่สามารถเกิดขึ้นได้

ตัวชี้วัดที่ 10 การป้องกันการทุจริต ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัดย่อย (15 ข้อมูล) ดังต่อไปนี้

##### ตัวชี้วัดย่อยที่ 10.1 การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริต

ข้อ	ข้อมูล	รายละเอียดข้อมูลที่เผยแพร่
เจตจอันงสุจริตของผู้บริหาร		
๐34	เจตจอันงสุจริตของผู้บริหาร	การแสดงเจตนารมณ์หรือคำมั่นของผู้บริหารสูงสุดคนปัจจุบันว่าจะปฏิบัติหน้าที่และบริหารหน่วยงานอย่างซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล
๐35	การมีส่วนร่วมของผู้บริหาร	การดำเนินการหรือกิจกรรมที่แสดงถึงการมีส่วนร่วมของผู้บริหารสูงสุดคนปัจจุบัน ในการให้ความสำคัญกับการปรับปรุงพัฒนาหน่วยงานด้านคุณธรรมและโปร่งใส ทั้งนี้ จะต้องเป็นข้อมูลของปี พ.ศ. 2562
การประเมินความเสี่ยงเพื่อการป้องกันการทุจริต		
๐36	การประเมินความเสี่ยงการทุจริตประจำปี	การประเมินความเสี่ยงของการดำเนินงานหรือการปฏิบัติหน้าที่ที่อาจก่อให้เกิดการทุจริตหรือก่อให้เกิดการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวมของหน่วยงาน ทั้งนี้ จะต้องเป็นข้อมูลของปี พ.ศ. 2562

ข้อ	ข้อมูล	รายละเอียดข้อมูลที่เผยแพร่
๐37	การดำเนินการเพื่อจัดการความเสี่ยงการทุจริต	การดำเนินการหรือกิจกรรมที่แสดงถึงการจัดการความเสี่ยงของการดำเนินงานในกรณีที่เกิดการทุจริตหรือก่อให้เกิดการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวมของหน่วยงาน ทั้งนี้ จะต้องเป็นข้อมูลของปี พ.ศ. 2562
การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร		
๐38	การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร	การดำเนินการหรือกิจกรรมที่แสดงถึงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีทัศนคติ ค่านิยม ในการปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์สุจริต ทั้งนี้ จะต้องเป็นข้อมูลของปี พ.ศ. 2562
แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต		
๐39	แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตประจำปี	ข้อมูลแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตประจำปี พร้อมรายละเอียดทั้งนี้ จะต้องเป็นข้อมูลของปี พ.ศ. 2562
๐40	รายงานการกำกับติดตามการดำเนินการป้องกันการทุจริตประจำปี รอบ 6 เดือน	ข้อมูลการกำกับติดตามการดำเนินการ ตามแผนป้องกันการทุจริตประจำปี รอบ 6 เดือน ทั้งนี้ จะต้องเป็นข้อมูลของปี พ.ศ. 2562
๐41	รายงานผลการดำเนินการป้องกันการทุจริตประจำปี	ข้อมูลสรุปผลการดำเนินงาน ตามแผนป้องกันการทุจริตประจำปี ทั้งนี้ อย่างน้อยจะต้องมีข้อมูลของปี พ.ศ. 2561

#### ตัวชี้วัดย่อย 10.2 มาตรการภายในเพื่อป้องกันการทุจริต

ข้อ	ข้อมูล	รายละเอียดข้อมูลที่เผยแพร่
มาตรการภายในเพื่อส่งเสริมความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต		
๐42	มาตรการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะ	แนวปฏิบัติของหน่วยงาน เช่น การกำหนดขั้นตอน วิธีการ และ ส่วนงาน/เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ข้อมูล ต่อสาธารณะ
๐43	มาตรการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม	แนวปฏิบัติของหน่วยงาน เช่น การกำหนดขั้นตอน วิธีการ และ ส่วนงาน/เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องกับการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน
๐44	มาตรการส่งเสริมความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง	แนวปฏิบัติของหน่วยงาน เช่น การกำหนดขั้นตอน วิธีการ และ ส่วนงาน/เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ
๐45	มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	แนวปฏิบัติของหน่วยงาน เช่น การกำหนดขั้นตอน วิธีการ และ ส่วนงาน/เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
๐46	มาตรการป้องกันการรับสินบน	แนวปฏิบัติของหน่วยงาน เช่น การกำหนดขั้นตอน วิธีการ และ ส่วนงาน/เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันการรับสินบน
๐47	มาตรการป้องกันการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวม	แนวปฏิบัติของหน่วยงาน เช่น การกำหนดขั้นตอน วิธีการ และ ส่วนงาน/เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวม

ข้อ	ข้อมูล	รายละเอียดข้อมูลที่เผยแพร่
๐48	มาตรการตรวจสอบการใช้ดุลพินิจ	แนวปฏิบัติของหน่วยงาน เช่น การกำหนดขั้นตอน วิธีการ และ ส่วนงาน/เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ในการใช้ดุลพินิจในการปฏิบัติหน้าที่

ตารางแสดงสรุปจำนวนข้อคำถามแต่ละตัวชี้วัด

แบบ	น้ำหนัก	ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดย่อย	จำนวนข้อคำถาม
IIT	30	การปฏิบัติหน้าที่	การปฏิบัติหน้าที่	6
			การใช้งบประมาณ	6
			การใช้อำนาจ	6
			การใช้ทรัพย์สินของราชการ	6
			การแก้ไขปัญหาการทุจริต	6
EIT	30	คุณภาพการดำเนินงาน	คุณภาพการดำเนินงาน	5
			ประสิทธิภาพการสื่อสาร	5
			การปรับปรุงการทำงาน	5
OIT	40	การเปิดเผยข้อมูล	ข้อมูลพื้นฐาน	9
			การบริหารงาน	8
			การบริหารเงินงบประมาณ	7
			การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล	4
			การส่งเสริมความโปร่งใส	5
		การป้องกันการทุจริต	การดำเนินการเพื่อป้องกัน การทุจริต	8
			มาตรการภายในเพื่อป้องกัน การทุจริต	7