



## รายงานการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหุ้มร้าง  
อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

องค์การบริหารส่วนตำบลหุ้มร้าง  
อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี  
ประจำปีงบประมาณ 2562

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอปอพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง และศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการในการปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง ใน 4 ประเภทงาน ได้แก่ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านสวัสดิการสังคม (งานสงเคราะห์หญิงตั้งครรภ์และเด็กแรกเกิด) และ 4) งานด้านทะเบียนพาณิชย์ โดยกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอปอพลอย จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีกลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษาตามลักษณะงาน ดังนี้ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 100 คน งานด้านบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 110 คน งานด้านสวัสดิการสังคม (งานสงเคราะห์หญิงตั้งครรภ์และเด็กแรกเกิด) จำนวน 75 คน และงานด้านทะเบียนพาณิชย์ จำนวน 99 คน โดยใช้วิธีการคำนวณจากสูตรกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่างๆ รวม 18 หมู่บ้าน ในแต่ละหมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามการวิเคราะห์ข้อมูลเลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ยของผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า และอาศัยในพื้นที่เป็นเวลาดังตั้ง 20 ปี ขึ้นไป

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง ในแต่ละงานบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 90.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านงานบริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและมาก เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านสวัสดิการสังคม (งานสงเคราะห์หญิงตั้งครรภ์และเด็กแรกเกิด) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.20 ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างและด้านทะเบียนพาณิชย์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.20 และด้านบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 89.20 และความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการให้บริการงานใน 4 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 90.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 91.00 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 90.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 90.20 และด้านขั้นตอนการ

ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 89.80 เมื่อเทียบเป็นคะแนนเพื่อประเมิน  
ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการได้เท่ากับ 9 คะแนน

## คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ร่วมกับ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ดำเนินการวิจัยเรื่อง การสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในการดำเนินงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสวัสดิการสังคม (งานสงเคราะห์หญิงตั้งครรภ์และเด็กแรกเกิด) และ งานด้านทะเบียนพาณิชย์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน ประกอบไปด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การสำรวจครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์และแบบสอบถามผู้รับบริการ คือ ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง โดยได้รับความร่วมมือด้วยดีจาก คณะผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง คณะผู้บริหารและบุคลากรโรงพยาบาลสาธารณสุขตำบลหลุมรั้ง ตลอดจนประชาชนผู้รับบริการทุกท่านที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการตอบคำถาม จนทำให้การดำเนินการวิจัยสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ขอขอบคุณทุกท่านไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

กานต์ลีนี ช่วยเพ็ญชัยภัทร  
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี  
กันยายน 2562

## สารบัญ

|                                                        | หน้า |
|--------------------------------------------------------|------|
| ปกใน                                                   | (1)  |
| บทสรุปผู้บริหาร                                        | (2)  |
| คำนำ                                                   | (4)  |
| สารบัญ                                                 | (5)  |
| สารบัญตาราง                                            | (8)  |
| สารบัญภาพ                                              | (11) |
| สารบัญแผนภูมิ                                          | (12) |
| บทที่                                                  |      |
| 1 บทนำ                                                 | 1    |
| หลักการและเหตุผล                                       | 1    |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย                                | 3    |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย                                   | 4    |
| ขอบเขตของการวิจัย                                      | 5    |
| นิยามศัพท์เฉพาะ                                        | 6    |
| ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย                              | 7    |
| 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                       | 8    |
| แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ                             | 8    |
| ความหมายของความพึงพอใจ                                 | 8    |
| การวัดความพึงพอใจ                                      | 10   |
| ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามแลประเมินผล                   | 11   |
| องค์ประกอบของการติดตามผล                               | 12   |
| แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล | 12   |
| ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง           | 18   |
| ด้านกายภาพ                                             | 18   |
| ด้านการเมืองการปกครอง                                  | 20   |
| ระบบบริการพื้นฐาน                                      | 23   |
| ระบบเศรษฐกิจ                                           | 24   |
| ประชากร                                                | 28   |
| สภาพทางสังคม                                           | 29   |

## สารบัญ (ต่อ)

| บทที่                                                                 | หน้า      |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------|
| ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม                                                | 30        |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                                                 | 32        |
| <b>3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>                                           | <b>36</b> |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง                                               | 36        |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย                                            | 37        |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล                                                   | 38        |
| การวิเคราะห์ข้อมูล                                                    | 39        |
| การประเมินผล                                                          | 39        |
| สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล                                       | 41        |
| การนำเสนอข้อมูล                                                       | 41        |
| <b>4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>                                         | <b>42</b> |
| สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล                                   | 42        |
| การวิเคราะห์ข้อมูล                                                    | 43        |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูล                                                  | 44        |
| ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม                                    | 44        |
| ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหาร    | 49        |
| ส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี                        |           |
| ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน | 76        |
| ตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี                            |           |
| <b>5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ</b>                                          | <b>77</b> |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย                                               | 77        |
| สรุปผลการวิจัย                                                        | 77        |
| อภิปรายผลการวิจัย                                                     | 80        |
| ข้อเสนอแนะ                                                            | 81        |
| <b>เอกสารอ้างอิง</b>                                                  | <b>82</b> |
| <b>ภาคผนวก</b>                                                        | <b>87</b> |
| ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย                                      | 88        |
| ภาคผนวก ข ประมวลภาพกิจกรรมการสำรวจข้อมูล                              | 97        |
| ภาคผนวก ค ประวัติผู้วิจัย                                             | 102       |

## สารบัญตาราง

| ตารางที่                                                                                                         | หน้า |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 2.1 รายชื่อสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง                                                                | 20   |
| 2.2 รายชื่อหมู่บ้าน กำนัน ผู้ใหญ่ ตำบลหลุมรั้ง                                                                   | 21   |
| 2.3 จำนวนบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง                                                                  | 22   |
| 2.4 ระดับการศึกษา                                                                                                | 23   |
| 2.5 ชนิดพืชเศรษฐกิจ                                                                                              | 25   |
| 2.6 ปศุสัตว์                                                                                                     | 26   |
| 2.7 การคลัง                                                                                                      | 27   |
| 2.8 ประชากร                                                                                                      | 29   |
| 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ                                                             | 44   |
| 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ                                                        | 45   |
| 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา                                                   | 46   |
| 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ                                                           | 47   |
| 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่                                       | 48   |
| 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ     | 49   |
| 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ     | 50   |
| 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 51   |
| 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก      | 52   |
| 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน         | 53   |
| 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ       | 54   |
| 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ          | 55   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่                                                                                                                                                  | หน้า |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                           | 56   |
| 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                | 57   |
| 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม 4 ด้าน                         | 58   |
| 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                                | 59   |
| 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ                                                  | 60   |
| 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                           | 61   |
| 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                | 62   |
| 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม 4 ด้าน                                          | 63   |
| 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                                | 64   |
| 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ                                                  | 65   |
| 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                           | 66   |
| 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                | 67   |
| 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านสวัสดิการสังคม (งานสงเคราะห์หญิงตั้งครรภ์และเด็กแรกเกิด) ในภาพรวม 4 ด้าน | 68   |
| 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                               | 69   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ |                                                                                                                | หน้า |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 4.27     | แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ<br>ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ         | 70   |
| 4.28     | แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการ<br>ให้บริการ ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 71   |
| 4.29     | แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการ<br>ให้บริการ ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก      | 72   |
| 4.30     | แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการ<br>ให้บริการ งานด้านทะเบียนพาณิชย์ ในภาพรวม 4 ด้าน | 73   |
| 4.31     | แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล<br>หลุมรั้ง                                        | 74   |

## สารบัญภาพ

| ภาพที่                                                                                                                | หน้า |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1 แผนที่ตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี                                                                    | 18   |
| 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ                                                                    | 44   |
| 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ                                                               | 45   |
| 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา                                                          | 46   |
| 5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ                                                                  | 47   |
| 6 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่                                              | 48   |
| 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน                                                                 | 53   |
| 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม 4 ด้าน                          | 58   |
| 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการงานบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม 4 ด้าน                                               | 63   |
| 10 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม (งานสงเคราะห์หญิงตั้งครรภ์และเด็กแรกเกิด) ในภาพรวม 4 ด้าน | 68   |
| 11 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ ในภาพรวม 4 ด้าน                                           | 73   |
| 12 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอหลุมรั้ง จังหวัดกาญจนบุรี  | 75   |

## สารบัญแผนภูมิ

### แผนภูมิที่

### หน้า

1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

5

# บทที่ 1

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

การปกครองตนเองโดยรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Self Government) เป็นจุดมุ่งหมายสำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาประเทศ และมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถพึ่งตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ท้องถิ่นและประเทศชาติโดยรวม จากความสำคัญดังกล่าวจึงทำให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นเป็นอย่างมาก ซึ่ง วีระศักดิ์ เครือเทพ (2548: 13-19) ได้กล่าวว่า การกระจายอำนาจสู่การปกครองท้องถิ่นถือเป็นเครื่องมือในการปรับโครงสร้างอำนาจรัฐประการหนึ่งที่ส่งเสริมให้ชุมชนท้องถิ่นมีอำนาจการปกครองตนเองโดยปลอดจากการแทรกแซงของรัฐบาลหรือองค์กรใดๆ ซึ่งมีส่วนสำคัญที่ช่วยให้การใช้อำนาจรัฐในที่ชุมชนท้องถิ่นเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มีความหลากหลายตามระดับพัฒนาการของชุมชนแต่ละแห่งได้อย่างทั่วถึงมากขึ้น โดยหลักการสำคัญที่สนับสนุนเหตุผลและความจำเป็นของการปกครองท้องถิ่นก็คือ (1) เพื่อประโยชน์ในการรักษาความมั่นคงและความปลอดภัย การพัฒนา และการมีส่วนร่วม (2) เพื่อสร้างความหลากหลายทางสังคมวัฒนธรรมและความหลากหลายทางชีวภาพ (3) เพื่อการสร้างสมดุลแห่งรัฐในการใช้อำนาจปกครองบริหารในยุคสมัยแห่งประชาธิปไตย และ (4) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากร หลักการสำคัญของการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2543 มีสามประการ ได้แก่ หลักความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการกำหนดนโยบาย การบริหารงานบุคคล และการบริหารการเงินการคลังของตนเองภายใต้กรอบของกฎหมายและภายใต้หลักความเป็นรัฐเดี่ยวในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข หลักการจัดความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานของรัฐในการบริหารราชการแผ่นดินโดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน ราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาครับผิดชอบการดำเนินการกิจของรัฐในระดับประเทศ และในระดับภูมิภาค และให้คำปรึกษา สนับสนุน และกำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น และหลักประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ประหยัด) และประสิทธิผล (สำเร็จตามเป้าหมาย) มีคุณภาพมาตรฐานบริหารงานอย่างโปร่งใสและ

ตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยมี 5 ประเภท ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเหล่านี้มีการจัดการความสัมพันธ์ในเชิงบทบาทหน้าที่แตกต่างกันออกไป

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคปัจจุบันเผชิญความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงที่หลากหลาย ทั้งนี้เนื่องมาจากสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมืองของประเทศปรับเปลี่ยนตามกระแสโลกาภิวัตน์ และการเปิดเสรีในประเด็นต่างๆ ที่เป็นแรงผลักดันและส่งผลกระทบต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่อาจกล่าวได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของภาครัฐ ทำหน้าที่ร่วมกับรัฐบาล ในลักษณะที่เสริมแรงกัน ไม่ใช่การแข่งขันหน้าที่ของรัฐบาลระดับชาติ ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายเศรษฐกิจ สังคม การเมืองระดับมหภาค สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำหน้าที่ผลิตบริการสาธารณะท้องถิ่น (Local public goods) กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถผลิตสินค้าและบริการที่มีประสิทธิภาพสูงกว่า เนื่องด้วยเหตุผลหลายประการ คือ การทำงานใกล้ชิดกับประชาชน รุขอมูลและความต้องการ รวมทั้งสามารถตอบสนองต่อปัญหาท้องถิ่นรวดเร็วกว่า เช่นเดียวกัน ระบบการผลิตบริการของท้องถิ่นจะมีลักษณะที่หลากหลาย (Diversity) ตามสภาพแต่ละท้องถิ่น นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำงานภายใต้บรรยากาศการแข่งขันและมีการเปรียบเทียบพื้นที่และหน่วยงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอปอพลอย จังหวัดกาญจนบุรี เป็นอีกหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นภายใต้นโยบายการกระจายอำนาจการปกครองขึ้นพื้นฐานของรัฐบาล โดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีหน้าที่ในการจัดทำ บำรุงรักษา และให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยยึดหลักการว่า ประชาชนต้องได้รับการบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจรวมดำเนินการและติดตามตรวจสอบ เพื่อให้ได้มาตรฐานที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ประชาชน รวมทั้งเป็นหลักประกันว่าประชาชนไม่ว่าจะอยู่ส่วนใดของประเทศจะได้รับการบริการสาธารณะในมาตรฐานขั้นต่ำที่เท่าเทียมกัน ส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ในการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลควรต้องดำเนินให้เกิดประโยชน์กับท้องถิ่นอย่างสูงสุด ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลจึงจัดให้มีการ

ประเมินการบริหารจัดการที่ดี โดยดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการใน 4 มิติ คือ มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลในแผนการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใน 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ เพื่อให้การสำรวจสามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น จึงได้มีการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะมีร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการดังกล่าว

เพื่อให้การให้บริการดังกล่าวเป็นไปอย่างมีคุณภาพตามเจตนารมณ์ของการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ได้จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำผลจากการสำรวจดังกล่าวไปปรับปรุงการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น และเพื่อเป็นขวัญกำลังใจแก่พนักงานที่ตั้งใจทุ่มเทการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี จึงได้ร่วมกับร่วมกับคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสวัสดิการสังคม (งานสงเคราะห์หญิงตั้งครรภ์และเด็กแรกเกิด) และงานด้านทะเบียนพาณิชย์ เพื่อให้การสำรวจสามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น และยังสามารถนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาการปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะประโยชน์สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี นำไปปรับปรุง คุณภาพการให้บริการเพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มากขึ้นและเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ 2562 ให้กับข้าราชการพนักงานส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

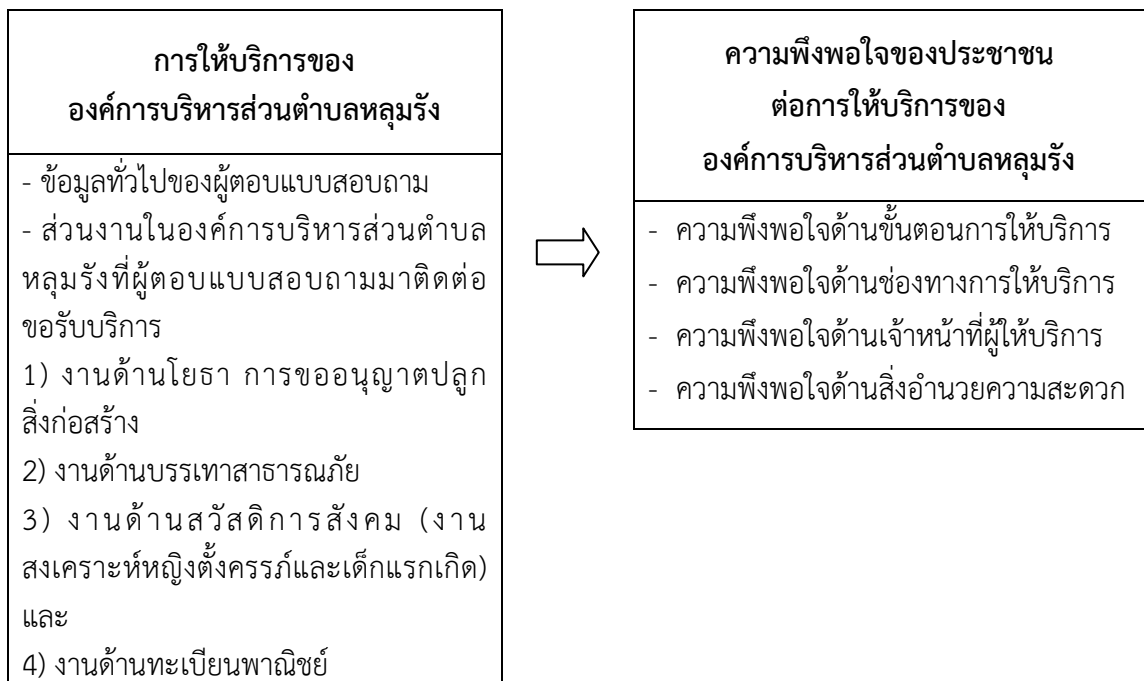
1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสวัสดิการสังคม (งานสงเคราะห์หญิงตั้งครรภ์และเด็กแรกเกิด) และงานด้านทะเบียนพาณิชย์

3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

### **กรอบแนวคิดในการวิจัย**

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา คุณภาพของงานบริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารราชการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้งได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาการประเมินคุณภาพของงานบริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารราชการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง จำนวน 4 งาน คือ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านสวัสดิการสังคม (งานสงเคราะห์หญิงตั้งครรภ์และเด็กแรกเกิด) และ 4) งานด้านทะเบียนพาณิชย์ โดยสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งนำมาประยุกต์ใช้กับการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ดังแสดงในแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

### ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารราชการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง ได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ ดังนี้

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการ ใน 4 ภารกิจงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอปอพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีประชากรทั้งสิ้น จำนวน 9,363 คน ทำการเก็บกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 ของจำนวนประชากรทั้งหมด ดังนั้นมีกลุ่มตัวอย่างที่ทำการเก็บข้อมูลจำนวน 384 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอปอพลอย จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 4 ภารกิจงานประกอบด้วย

#### 2.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

2.2 งานด้านบรรเทาสาธารณภัย

2.3 งานด้านสวัสดิการสังคม (งานสงเคราะห์หญิงตั้งครรภ์และเด็กแรกเกิด)

2.4 งานด้านทะเบียนพาณิชย์

## นิยามศัพท์

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการได้รับการบริการหรือได้รับความสะดวกสบายจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง

2. ความพึงพอใจของการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกในทางที่ดี อาทิ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกประทับใจ จากการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการวิจัยครั้งนี้สามารถจำแนกความพึงพอใจเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง มีผังลำดับขั้นตอนแสดงอย่างมีระบบ ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน มีความตรงต่อเวลาและมีกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน รวดเร็ว และทันเวลา ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน เป็นที่น่าไว้วางใจ มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการมีความเสมอภาค เท่าเทียมตามลำดับก่อนหลัง

2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ หมายถึง ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อผู้รับบริการ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ชัดเจน และเข้าใจง่าย ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ/ช่องทาง เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ และมีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ

2.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสมต่อการบริการ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ

2.4 ความพึงพอใจด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่หรือจุดติดตั้งการดำเนินงาน มีความเหมาะสม สะดวกและปลอดภัย มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน มีการดูแล ตรวจสอบ ซ่อมแซม ให้สามารถใช้งานได้ดียิ่งอยู่เสมอ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เพียงพอและทันสมัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น ที่

นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ และมีการจัดสถานที่และอุปกรณ์ที่เป็นระเบียบและสะดวกต่อการให้บริการ

3. งานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง หมายถึง การปฏิบัติงานบริการตามอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน ในที่นี้ผู้ศึกษาขอกล่าวถึงเฉพาะงานที่องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ขอรับการประเมินความพึงพอใจ จากผู้รับบริการ 4 งานบริการ คือ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านสวัสดิการสังคม (งานสงเคราะห์หญิงตั้งครรภ์และเด็กแรกเกิด) และ 4) งานด้านทะเบียนพาณิชย์

4. ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง ใน 4 งาน คือ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านสวัสดิการสังคม (งานสงเคราะห์หญิงตั้งครรภ์และเด็กแรกเกิด) และ 4) งานด้านทะเบียนพาณิชย์

5. องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

### **ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย**

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำมาใช้ในการปรับทิศทางการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากขึ้นต่อไป

2. เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อการวางแผนการเปลี่ยนแปลงของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี อันจะนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพต่อไป

3. สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรขององค์กร

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้สำรวจได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจ ซึ่งได้รวบรวมข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล
3. องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล
4. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองสวนทองถิ่นรูปแบบของการบริหารสวนตำบล
5. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นลักษณะทางนามธรรม เป็นความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับความสำเร็จตามที่มุ่งหวังและความต้องการ ซึ่งมีนักวิชาการให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้หลายลักษณะ ดังนี้

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2542, หน้า 19) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการในทางตรงกันข้ามความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ

สมศักดิ์ คงเทียน และอัญชลี โพธิ์ทอง (2542, หน้า 279) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

1. เป็นผลรวมความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับระดับความชอบหรือไม่ชอบต่อสภาพต่าง ๆ
2. เป็นผลของทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบต่าง ๆ

3. เป็นผลมาจากการปฏิบัติงานที่ดี สำเร็จจนเกิดความภาคภูมิใจ และได้ผลตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ ตามที่หวังไว้

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (2543, หน้า 17) สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดี หรือความประทับใจที่มีต่อการกระทำของบุคคลหรือการทำงาน

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545, หน้า 7) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปได้ในเชิงประเมินค่าต่อความรู้สึก หรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น จะเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ ในทางหนึ่งทางใด

กาญจนา อรุณสอนศรี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีส่วนเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคลจึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

พิบูล ทิปะปาล (2549, หน้า 30-31) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงความพึงพอใจหรือผิดหวัง อันเป็นผลเนื่องมาจากการเปรียบเทียบผลการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่ถูกค่าได้รับกับความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งมีอยู่ 3 ระดับ ดังนี้

1. ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์นั้นๆ ได้ต่ำกว่าความคาดหวังเอาไว้ ลูกค้าจะรู้สึกไม่พอใจ
2. ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์นั้นๆ เป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวังแล้ว ลูกค้าก็จะรู้สึกพอใจ
3. ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์นั้นๆ ดีเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวังแล้ว ลูกค้าจะรู้สึกว่ามี ความรู้สึก ยิ่งพอใจมาก หรือแม้แต่ว่า รู้สึกประทับใจ

วอลแมน (Wolman, 1973, p. 392) ได้ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามความหมาย ของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรม ว่าเป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอิ่มเอมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง

แมคคอร์มิก (McCormic, 1979) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

คอตเลอร์ และเคลเลอร์ (Kotler & Keller, 2006, p. 136) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลซึ่งมีระดับความพอใจที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงาน ตามที่เห็นและเข้าใจกับความคาดหวัง (customer Expectations) หากบุคคลเห็นและเข้าใจการทำงานว่าต่ำกว่า ความคาดหวัง ส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความไม่พึงพอใจ (dissatisfaction) แต่หากระดับของการเห็น

และเข้าใจการทำงานตรงกับความต้องการ บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจ(satisfaction) และถ้าผลที่ได้รับจากการทำงานสูงกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความประทับใจ (delighted) ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าและประชาสัมพันธ์ถึงสิ่งที่ดีและไม่ดีของการทำงานนั้นๆ ต่อบุคคลอื่นต่อไปยังผลของการทำงานสูงกว่าความคาดหวังเท่าใดผู้บริโภคจะยิ่งพึงพอใจมากเท่านั้น

จากการศึกษาความหมายที่นักวิชาการกล่าวไว้สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึก การแสดงออกทางพฤติกรรมของมนุษย์ที่มีความสุข เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป

### การวัดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึก การวัดความพึงพอใจจำเป็นต้องมีเครื่องมือ ซึ่งมีนักวิชาการกำหนดวิธีการวัดความพึงพอใจ ดังนี้

ลัทธินิการ ศรีวะรมย์ (2538, หน้า 156) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจในงานสามารถกระทำได้ 2 วิธี คือ

1. การวัดแบบให้คะแนนเดี่ยว (Single Global Rating) เป็นการถาม ใช้แบบสอบถามคำถามโดยให้พนักงานตอบเป็นรายบุคคลและให้คะแนนเป็นช่วงๆ ระหว่าง 1-5 โดยตอบว่าความพึงพอใจมากที่สุด พอใจ เฉยๆ ไม่ค่อยพอใจ และไม่พอใจอย่างมาก

2. การวัดแบบให้คะแนนรวบยอด (Summation score) สเกลการวัดทัศนคติที่ถามผู้ตอบให้แบ่งสัดส่วนจากคะแนนที่คงที่ เพื่อระบุถึงความสำคัญที่สัมพันธ์ของคุณสมบัติต่างๆ หรือหมายถึงสเกลการให้คะแนนเชิงเปรียบเทียบ

สาโรช ไสยสมบัติ (2534, หน้า 39) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจอาจกระทำได้หลายวิธี ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นที่นิยมทำกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความช่วยเหลือจากบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มหรือกำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ หรือคำตอบที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ และบุคลากรผู้ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีหนึ่งที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้

ตรงข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะมารับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตจากกิริยา ท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง

มุลลินส์ (Mullins, 1969) กล่าวว่า เนื่องจากความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ดังนั้น การวัดความพึงพอใจจึงเป็นการวัดทัศนคติหรือความรู้สึกของบุคคล ซึ่งสามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยให้กลุ่มตัวอย่างกรอกความคิดเห็นของตนในแบบสอบถามที่ออกแบบมาเพื่อวัดความพึงพอใจในด้านต่างๆ การวัดความพึงพอใจแบบนี้คุณภาพของข้อมูลที่ได้ จะขึ้นอยู่กับคุณภาพของแบบสอบถาม ผู้วิจัยต้องมีความรู้ความเข้าใจในการออกแบบแบบสอบถาม เพื่อให้ข้อมูลที่ได้ถูกต้อง ครบถ้วน และตรงวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง โดยผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์ และพูดคุยกับกลุ่มตัวอย่างโดยตรง การวัดความพึงพอใจแบบนี้ต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นการพูดจา กิริยา ท่าทาง การวัดความพึงพอใจแบบนี้ต้องอาศัยใช้เวลาค่อนข้างมาก และต้องอาศัยการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

สรุปได้ว่า วิธีการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น มีวิธีการที่ใช้ในวัดระดับความพึงพอใจออกเป็น 3 วิธี ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ซึ่งในการวัดสามารถใช้วิธีการหนึ่งวิธีการใดหรือใช้ร่วมกันได้ทั้ง 3 วิธี เพื่อให้สามารถวัดความรู้สึกของผู้รับบริการทั้งพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานหรือการให้บริการนั้นๆ

## 2. ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล

ระบบติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนางานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือปัจจุบันเรียกว่า “แผนยุทธศาสตร์” สามารถใช้เป็นกลไกในการติดตามแผนการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้

โดยจะปรากฏในรูปแบบรายงานในทุกช่วงของแผนยุทธศาสตร์ โดยข้อมูลที่ได้จะถูกส่งไปยัง “หน่วยติดตามและประเมินผล” (Monitoring and Evaluation Unit) ซึ่งเป็นหน่วยรวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมของจังหวัด นอกจากนี้ยังทำหน้าที่เป็น “ระบบสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า” (Early Warning System) ว่าองค์กรท้องถิ่น มีแผนยุทธศาสตร์ที่ดีหรือไม่ อย่างไร สามารถดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้เพียงใด ผลการดำเนินงานตามแผนเป็นอย่างไร เพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายในทุกช่วงของแผนต่อไปในอนาคต (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น 2548)

### 3. องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล

ระบบติดตามประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น ประกอบด้วยองค์ประกอบสามส่วนหลัก คือ ส่วนปัจจัยนำเข้า (Input) ส่วนของกระบวนการ (Process) และส่วนของผลลัพธ์ (Output) (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2548) ดังต่อไปนี้ 1. ปัจจัยนำเข้า (Input) คือปัจจัยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีเพื่อเข้าสู่ระบบ ติดตาม และประเมินผล ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ ผู้ประเมิน และเครื่องมือในการประเมิน 2. กระบวนการติดตาม (Process) คือช่วงของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่น ซึ่งจะทำให้ทราบว่า แผนยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ดีเพียงใด สามารถวัดผลได้จริงหรือไม่เป็นไปตาม เป้าหมายเพียงใด เพื่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถระดมความคิดในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานสู่การบรรลุแผนที่กำหนดไว้ได้ เน้นการติดตามการดำเนินงานโครงการ การเฉพาะกิจ ตลอดจนปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงาน 3. ผลลัพธ์ (Output) เป็น การติดตามช่วงสุดท้ายหรืออาจเรียกว่า “การประเมินแผน ยุทธศาสตร์” ซึ่งจะได้แสดงให้เห็นว่า ผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อเป็น ประโยชน์สำหรับบุคลากร หน่วยงาน และองค์กรที่เกี่ยวข้อง และเป็นฐานในการพัฒนาแผน ยุทธศาสตร์ของท้องถิ่น อันได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง ต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินงานในแต่ละยุทธศาสตร์ และการเปลี่ยนแปลงของชุมชนตามตัวชี้วัด

### 4. แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล

การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นรูปแบบการปกครองที่ส่งเสริมให้ชุมชนเขามามีส่วนรวมในการบริหารท้องถิ่นของตนเองเพื่อให้เกิดการพัฒนาต่างๆ และ

สภาพความเป็นอยู่ของท้องถิ่นที่ดีขึ้น ซึ่ง ปธาน สุวรรณมงคล (2547 : 145 – 163) ได้กล่าวถึงการปกครองท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบลไว้ว่า เป็นองค์กรครองส่วนท้องถิ่นที่มีมาตั้งแต่ปพุทธศักราช 2499 สมัยรัฐบาลจอมพล ป.พิบูลสงคราม โดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลพุทธศักราช 2499 และกระทรวงมหาดไทยยังได้จัดตั้งสภาตำบลขึ้นมาในปเดียวกัน เพื่อเป็นเสมือนโรงเรียนสอนประชาธิปไตยในทางปฏิบัติแก่ประชาชนในชนบทนับตั้งแต่ป พ.ศ. 2499 จนถึงป พ.ศ. 2515 มีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนทั้งสิ้น 59 แห่ง ก่อนที่จะถูกยุบเลิก โดยประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2515 เหลือเพียงสภาตำบลรูปแบบเดียว เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลประสบปัญหาในการบริหารงานหลายประการ เช่น ผู้บริหารขาดความรู้ความสามารถ ไม่มีรายได้เพียงพอในการบริหารงาน ประชาชนยังขาดความเข้าใจและไม่สนใจที่จะมีส่วนร่วมบริหารงานในระดับตำบล และได้ยุบเลิกสภาตำบลที่มีมาก่อนหน้านี้และจัดตั้งสภาตำบลรูปแบบใหม่ตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับนี้ ต่อมาในป พ.ศ. 2537 ได้มีพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เพื่อรื้อฟื้นองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้นมาใหม่อีกครั้งโดยกำหนดให้สภาตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล

4.1 เกณฑ์การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลพุทธศักราช 2537 มาตรา 40 กำหนดเกณฑ์การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลไว้ว่า สภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปงบประมาณที่ลวงมาติดต่อกัน 3 ป เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าหนึ่งแสนหาหมื่นบาทอาจจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้

4.2 การจำแนกชั้นองค์การบริหารส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งออกเป็นสามขนาด เพื่อประโยชน์ในการจัดโครงสร้างอัตรากำลังและการกำหนดตำแหน่งโดยใช้เกณฑ์รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ไม่รวมเงินอุดหนุน เป็นเกณฑ์ในการแบ่งชั้น คือ องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง และองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก

4.3 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และแก้ไขเพิ่มเติม กำหนดโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลไว้ดังนี้

4.3.1 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ 2 คน ซึ่งเลือกตั้งโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ในกรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลใด มีเพียง 1 หมู่บ้าน ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วยสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 6 คน และในกรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบล มีเพียง 2 หมู่บ้าน ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วย

สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ 3 คน และกำหนดให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ ได้แก่ ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหาร กิจการของ องค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบังคับร่างข้อบังคับงบประมาณ รายจ่าย ประจำปีร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม และควบคุมการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ บริหารให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบลและกฎหมายระเบียบและข้อบังคับของทาง ราชการ

4.3.2 คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยนายกองค์การส่วน ตำบล 1 คน มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน และรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่ เกิน 2 คน ซึ่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้งจากบุคคลซึ่งมิใช่สมาชิกองค์การบริหารส่วน ตำบลทั้งนี้มีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่เป็นเลขานุการคณะกรรมการบริหาร คณะผู้ บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ ได้แก่ บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามข้อบังคับและแผนพัฒนาตำบล และรับผิดชอบการบริหารกิจการขององค์การส่วน ตำบลต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จัดทำแผนพัฒนาตำบลและงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อ เสนอให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาให้ความเห็นชอบรายงานปฏิบัติงานและการใช้จ่ายเงิน ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลทราบอย่างน้อยปีละ 2 ครั้งและปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ทางราชการ มอบหมาย

4.4. การแบ่งส่วนราชการภายในองค์การบริหารส่วนตำบล ตามประกาศคณะกรรมการกลาง พนักงานส่วนตำบลเกี่ยวกับมาตรฐานทั่วไปด้านโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ ลงวันที่ 22 พฤศจิกายน 2545 กำหนดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

4.4.1 ส่วนราชการที่กำหนด ได้แก่ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลและ กองหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น

4.4.2 กองหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น ซึ่งถือเป็นส่วนราชการหลักของ องค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ กองคลังหรือส่วนการคลัง กองช่างหรือส่วนตำบล

4.4.3 ส่วนราชการที่องค์การบริหารส่วนตำบลอาจประกาศกำหนดได้ตามความ เหมาะสมของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ กองหรือส่วนส่งเสริมการเกษตร กองหรือส่วน การศึกษาและวัฒนธรรม กองหรือส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และกองหรือส่วนราชการอื่น ตาม ความต้องการและความเหมาะสมขององค์การบริหารส่วนตำบลทั้งนี้้องการบริหารส่วนตำบล อาจ ประกาศกำหนดกองหรือส่วนราชการอื่นได้ตามความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละองค์การ

บริหารสวนตำบลโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการพนักงานสวนตำบล ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกลางพนักงานสวนตำบลกำหนด

4.5 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารสวนตำบล อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารสวนตำบล มีดังนี้

4.5.1 หน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารสวนตำบล พุทธศักราช 2537 แก้ไขเพิ่มเติมพุทธศักราช 2542 มาตรา 66 และมาตรา 67 บัญญัติให้องค์การบริหารสวนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม โดยมีหน้าที่ต้องทำในเขตขององค์การบริหารสวนตำบล ได้แก่ จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและ วัฒนธรรม ส่งเสริม การพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นและปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควรนอกจากหน้าที่ที่องค์การบริหารสวนตำบลต้องทำดังกล่าวแล้วองค์การบริหารสวนตำบลยังมีหน้าที่ที่อาจทำกิจการในเขตองค์การบริหารสวนตำบลด้วย เช่น ให้น้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค และการเกษตร ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ การท่องเที่ยว กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ (มาตรา 68)

4.5.2 หน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 มาตรา 16 บัญญัติให้องค์การบริหารสวนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ได้แก่ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดให้มีและควบคุมการตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การสาธารณูปโภคและก่อสร้างอื่นๆ การสาธารณสุข การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ การพาณิชย์และการส่งเสริมการลงทุน การส่งเสริมการท่องเที่ยว การจัดการศึกษา การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต สตรี คนชราและผู้ด้อยโอกาส การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การส่งเสริมกีฬา การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนา ท้องถิ่น การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และ

น้ำเสีย การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล การจัดให้มีและควบคุมสุสาน และฌาปนสถาน การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ การรักษาความปลอดภัย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสุข การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การผังเมือง การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร การดูแลรักษาที่สาธารณะ การควบคุมอาคาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และกิจการอื่นที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

#### 4.6 รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล มีดังนี้

4.6.1 รายได้ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ รายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเองจากภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือน และที่ดิน ภาษีป้าย อากรการฆ่าสัตว์และผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์ ค่าภาษีค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาตและค่าปรับต่างๆ และรายได้จากทรัพย์สินสาธารณะูปโภคและการพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเอง รายได้ซึ่งหน่วยงานอื่นที่มีเจ้าหน้าที่จัดเก็บและจัดสรรให้องค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีสุรา ภาษีสรรพสามิตและค่าใบอนุญาต เล การพนัน ภาษีรถยนต์ และค่าธรรมเนียมล้อเลื่อน และจัดสรรหรือแบ่งปันให้การใช้ทรัพยากรธรรมชาติ ในพื้นที่จากอากรรังนกอีแอ่น ค่าธรรมเนียมน้ำบาดาล อากรการประมง ค่าภาคหลวงป่าไม้ ค่าภาคหลวงแร่ ค่าภาคหลวงปิโตรเลียม ค่าจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดิน และค่าธรรมเนียมตามกฎหมายอุทยานแห่งชาติ และรายได้จากเงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือการจัดสรรให้โดยหน่วยงานของรัฐ

4.6.2 รายได้ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 23 บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีรายได้จากภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และเงินรายได้ ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดินตามกฎหมายว่าด้วยภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ตามกฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้ายตามกฎหมายว่าด้วยภาษีป้าย ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรที่ได้รับจัดสรรในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับการจัดสรรตามมาตรา 23 (3) และมาตรา 24 (6) แล้วไม่เกินร้อยละสามสิบของภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บได้หักส่วนที่ต้องจ่ายคืนแล้วโดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากร โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับอัตราตามมาตรา 24 (4) และไม่เกินร้อยละสามสิบของอัตราภาษีที่จัดเก็บตามประมวลรัษฎากรโดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บภาษี

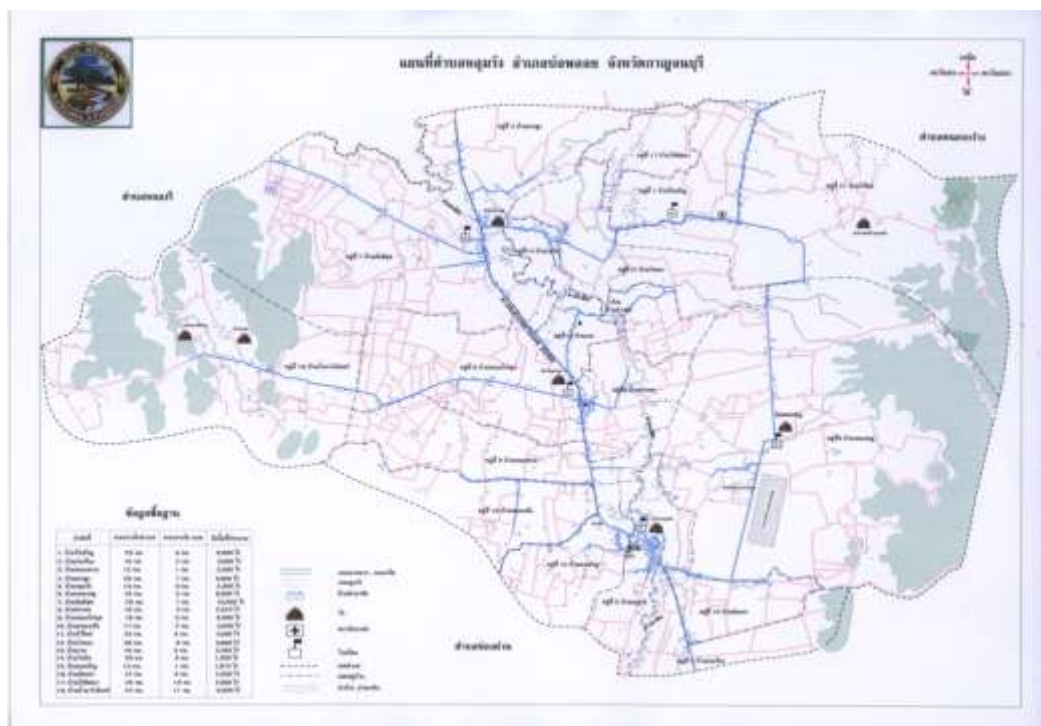
สรรพสามิตตามกฎหมายวาดวยภาษีสรรพสามิตภาษีสุรา ตามกฎหมายวาดวยสุราและคาแสตมป์ยาสูบ ตามกฎหมายวาดวยยาสูบ ซึ่งเก็บจากการคาในเขตองการบริหารสวนตำบล ภาษีและคาธรรมเนียมรถยนต์ รวมทั้งเงินเพิ่มตามกฎหมายวาดวยรถยนต์ ภาษีรถยนต์ตามกฎหมายวาดวยการขนส่งทางบก และคาธรรมเนียมล้อเลื่อนตามกฎหมายวาดวยล้อเลื่อน ภาษีการพนันตามกฎหมายวาดวยการพนัน ภาษีเพื่อการศึกษาตามกฎหมายวาดวยการศึกษาแห่งชาติ อากรขาสัตว์และผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการขาสัตว์ตามกฎหมายวาดวยการควบคุมการขาสัตว์และจำหน่ายเนื้อสัตว์ อากรรังนกอีแอ่น ตามกฎหมายวาดวยอากรรังนกอีแอ่นคาภาคหลวงแรตามกฎหมายวาดวยแร่ หลังจากหักสง เปนรายได้ของรัฐในอัตราร้อยละสี่สิบแล้วคือ องการบริหารสวนตำบลมีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามประธานบัตรให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสี่สิบของเงินคาภาคหลวงแรที่จัดเก็บได้ภายในเขตองการบริหารสวนตำบลอื่นที่อยู่ภายในจังหวัดที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามประธานบัตร ให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินคาภาคหลวงแรที่จัดเก็บได้ภายในเขตและองการบริหารสวนตำบลในจังหวัดอื่นให้ได้รับการจัดสรรในร้อยละสิบของเงินคาภาคหลวงแรที่จัดเก็บได้ภายในเขต คาภาคหลวงปโตรเลียมตามกฎหมายวาดวยปโตรเลียมหลังการหักสงเปนรายได้ของรัฐในอัตราร้อยละสี่สิบแล้วคือ องการบริหารสวนตำบลที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามสัมปทาน ให้ได้รับการจัดสรรในร้อยละสี่สิบของเงินคาภาคหลวงที่จัดเก็บได้ภายในเขต องการบริหารสวนตำบลที่อยู่ภายในจังหวัดที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามสัมปทานให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินคาภาคหลวงที่จัดเก็บภายในเขตองการบริหารสวนตำบลในจังหวัดอื่นให้ได้รับจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินคาภาคหลวงปโตรเลียมที่จัดเก็บได้ภายในเขต คาธรรมเนียมการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ที่มีทุนทรัพย์ภายในเขต ทั้งนี้ ตามประมวลกฎหมายที่ดินและกฎหมายวาดวยอาคารชุด คาธรรมเนียมสนามบินตามกฎหมายวาดวยการเดินอากาศ ทั้งนี้ ให้เปนไปตามอัตราและวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด คาธรรมเนียมดังต่อไปนี้ โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บ เพิ่มขึ้นในอัตราไม่เกินร้อยละสิบของคาธรรมเนียมที่มีการจัดเก็บตามกฎหมายวาดวย คาธรรมเนียม ใบอนุญาตขายสุราตามกฎหมายวาดวยสุรา คาธรรมเนียมใบอนุญาตเลนการพนันตามกฎหมายวาดวย การพนัน คาธรรมเนียมคาใบอนุญาต และคาปรับในกิจการที่กฎหมายมอบหมายหน้าที่ให้เทศบาล เปนเจ้าหน้าที่ดำเนินการภายในเขตของที่นั้นๆ และให้ตกเปนรายได้ขององครปกครองสวนทองถิ่นดังกล่าวในกรณีกฎหมายกำหนดให้เทศบาลเปนผู้จัดเก็บคาธรรมเนียมคาใบอนุญาต และคาปรับให้นำรายได้มาแบ่งให้องการบริหารสวนตำบลที่อยู่ในเขตจังหวัดตามที่คณะกรรมการกำหนดคาใช้น้ำบาดาลตามกฎหมายวาดวยน้ำบาดาล ทั้งนี้ ให้เปนไปตามที่คณะกรรมการกำหนดคาธรรมเนียมใดๆ ที่เรียกเก็บ

จากผู้ใช้หรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะที่จัดให้มีขึ้นและรายได้อื่นที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล

## 5. ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง

### 1. ด้านกายภาพ

#### 1.1 ลักษณะที่ตั้ง



ภาพที่ 1 แผนที่ตำบลหลุมรั้ง อำเภอฝาง จังหวัดกาญจนบุรี

องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอฝาง จังหวัดกาญจนบุรี ที่ทำการตั้งอยู่ที่บ้านหลุมรั้ง เลขที่ 999/9 หมู่ที่ 5 ตำบลหลุมรั้ง อำเภอฝาง จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ทางทิศเหนือของอำเภอฝาง ห่างจากอำเภอฝาง ระยะทางประมาณ 12 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดกาญจนบุรีระยะทางประมาณ 52 กิโลเมตร ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 19 มกราคม 2539 ปรับขนาดเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง เมื่อวันที่ 24 เมษายน 2551

มีทั้งหมด 18 หมู่บ้าน มีเนื้อที่ประมาณ 119.81 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 74,885 ไร่ ความหนาแน่นของประชากร 78 คน ต่อ ตารางกิโลเมตร (ประชากรรวม 9,396 คน)

## 1.2 อาณาเขต

|             |                                                                    |
|-------------|--------------------------------------------------------------------|
| ทิศเหนือ    | ติดต่อกับ ตำบลหนองรี – ตำบลหนองกร่าง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี |
| ทิศใต้      | ติดต่อกับ ตำบลช่องด่าน อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี               |
| ทิศตะวันออก | ติดต่อกับ ตำบลวังไผ่ อำเภอยี่งอ จังหวัดน่าน                        |
| ทิศตะวันตก  | ติดต่อกับ ตำบลหนองรี – ตำบลช่องด่าน อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี  |

## 1.3 ประวัติ

จากประวัติความเป็นมาพื้นที่ตำบลหลุมร้าง สมัยก่อนประมาณหลายร้อยปีเป็นป่าไม้อุดมสมบูรณ์มีสัตว์ป่านานาชนิดและมากไปด้วย ไม้เต็ง ไม้รัง ป่าไผ่และไม้อื่นๆ โดยมีป่าใหญ่ทอดถึงอำเภอหนองปรือ ต่อมาชาวบ้านอพยพมาจากถิ่นอื่นตั้งรกราก เพื่อประกอบอาชีพ ทำไร่ เลี้ยงสัตว์ และมีนายพรานคนหนึ่งได้ออกเที่ยวล่าสัตว์หาของป่าระหว่างที่ออกเที่ยวป่าอยู่นั้นเกิดฝนตกลงมา นายพรานจึงหาที่หลบฝนโดยหลบฝนอยู่ในหลุมซึ่งหลุมดังกล่าวอยู่ใต้ต้นรัง เมื่อนายพรานกลับบ้านชาวบ้านแถบนั้นถามนายพรานว่าทำไมไม่เปียกฝน นายพรานตอบว่าตนเองหลบฝนในหลุมใต้ต้นรังจึงทำให้ไม่เปียกฝน ชาวบ้านจึงพากันคิดว่าสิ่งนี้อาจจะเป็นนิมิตหมายที่ดี จึงนำชื่อมาเป็นชื่อเรียก “บ้านหลุมร้าง” จนถึงปัจจุบัน

ตำบลหลุมร้าง เดิมทีเป็นหมู่บ้านหนึ่งอยู่ในเขตการปกครองตำบลหนองรี ต่อมาประชากรมากขึ้นและเพื่อให้สะดวกต่อการปกครองท้องถิ่นจึงแยกเป็นตำบลคือ “ตำบลหลุมร้าง” โดยมีนายประยูทธ วิชัยวงศ์วัฒน์ เป็นกำนันคนแรกของตำบลหลุมร้าง และมีนายชุมพร อุดลยธรรม ดำรงตำแหน่งกำนันคนปัจจุบัน

## 1.4 ลักษณะภูมิประเทศ

เป็นที่ราบลุ่มสลับภูเขาเตี้ยๆ โดยบริเวณทางทิศตะวันตก และทิศตะวันออก เป็นที่ราบและสลับภูเขา ทิศเหนือและทิศใต้ โดยทั่วไปเป็นที่ราบ เหนือระดับน้ำทะเล 139 เมตร พิกัดที่ตั้งเส้นรุ้ง (ละติจูด) 14.434302271837955 เส้นแวง (ลองจิจูด) 99.349751235961912

มีถนนสายบ่อพลอย – หนองปรือ (หมายเลขทางหลวง 3086) ตัดผ่านกลางตำบลและมีแหล่งน้ำธรรมชาติ ได้แก่ ลำตะเพิน ซึ่งมีต้นน้ำจากเทือกเขาในเขตอำเภอหนองปรือไหลผ่านตำบลหลุมรั้ง

#### 1.5 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

|                                         |   |         |
|-----------------------------------------|---|---------|
| 1. รถยนต์บรรทุกน้ำ (ความจุ 8,000 ลบ.ม.) | 1 | คัน     |
| 2. อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ดับเพลิง        | 1 | คน      |
| - พนักงานส่วนท้องถิ่น                   | 1 | คน      |
| 3. วิทยุสื่อสาร                         | 1 | เครื่อง |

#### 1.6 การสื่อสาร

|                          |   |                      |
|--------------------------|---|----------------------|
| 1. โทรศัพท์ (034-580132) | 1 | หมายเลข              |
| 2. โทรสาร (034-580132)   | 1 | หมายเลข              |
| 3. เว็บไซต์              |   | www.lumrang.go.th    |
| 4. อีเมลล์               |   | lumrang@hotmail.com  |
| 5. เฟสบุ๊ก (Facebook)    |   | อบต.หลุมรั้ง         |
| 6. ไลน์ (Line)           |   | ข่าวสาร อบต.หลุมรั้ง |

## 2. ด้านการเมือง/การปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้งมีนายกองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้ง โดยมีคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง ในปัจจุบันดังนี้

|                  |               |                                            |
|------------------|---------------|--------------------------------------------|
| 1. นายอิทธิพัทธ์ | รัตนสุวรรณชัย | ตำแหน่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบล          |
| 3. นายสุกิจ      | บุชา          | ตำแหน่ง รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล       |
| 2. นายชาญณรงค์   | ล้อทองพานิชย์ | ตำแหน่ง รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล       |
| 4. นายสมพงษ์     | ภูธนประยูร    | ตำแหน่ง เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล |

### ตาราง 2.1 รายชื่อสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง

| หมู่ที่ | ชื่อหมู่บ้าน | สมาชิก อบต.            |                       |
|---------|--------------|------------------------|-----------------------|
| 1       | บ้านไร่เจริญ | 1.นายสุวรรณ วรรณผลากูร | 2.นายสมหมาย ต้นสุวรรณ |

| หมู่ที่ | ชื่อหมู่บ้าน       | สมาชิก อบต.                       |                               |
|---------|--------------------|-----------------------------------|-------------------------------|
| 2       | บ้านบ่อเหียง       | 1.นายเกียรติศักดิ์ วิชัยวงศ์วัฒน์ | 2.นายบุญทิ้ง โพล่งละ          |
| 3       | บ้านหนองขาม        | 1.นายศุภกาญจน์ ลิ้มทัย            | 2.นายอภิวัฒน์ แซ่ลี           |
| 4       | บ้านยางสูง         | 1.นายสุวิทย์ ศรีปานนาค            | 2.นายประมวล ม่วงแก้ว          |
| 5       | บ้านหลุมรัง        | 1.นายจันรรจ์ รี้กุล               | 2.นายกำนัแก้ว เจริญจาด        |
| 6       | บ้านหนองหมู        | 1.นายอาทิตย์ มูลละออง             | 2.นายสุวัฒน์ เลิศสุริยากาญจน์ |
| 7       | บ้านสันติสุข       | 1.นายเสถียร ลิ้มกลิ่นดี           | 2.นายชัยรัตน์ อุดมอุกฤษฏ์     |
| 8       | บ้านลำเหย          | 1.นายมานิช แซ่โง้ว                | 2.นายเชต จำเริญรักษา          |
| 9       | บ้านหนองไก่อูม     | 1.นายสังวาลย์ สุวรรณสมบัติ        | 2.นายสุพัตรา รัตนชาติ         |
| 10      | บ้านหนองเต็ง       | 1.นายอดิศักดิ์ ว่องไวไพโรจน์      | 2.นายสมพงษ์ พุทศรี            |
| 11      | บ้านไร่ใหม่        | 1.นายเดชา แซ่ฉั่ว                 | 2.นายพรเทพ สุขวัฒน            |
| 12      | บ้านวังทอง         | 1.นายสะท้อน ปักษา                 | 2.นางประนอม พันธุ์โตด         |
| 13      | บ้านงาม            | 1.นายวิเชษฐ์ โสภา                 | 2.นายวิเชียร หงส์สุนันท์      |
| 14      | บ้านวังเงิน        | 1.นายชัยวิทย์ เจริญจริยกุล        | 2.นายสมเกียรติ ภัคดี          |
| 15      | บ้านจงเจริญ        | 1.นายโจชัย ลีลาคุณารักษ์          | 2.นางสาวดารัตน์ ตระกูลโอสถ    |
| 16      | บ้านจัดสรร         | 1.นายเฉลิม ป้องกัน                | 2.นางสำลี หล่อจิต             |
| 17      | บ้านไร่พัฒนา       | 1.นายวิโรจน์ จิมาบุษย์            | 2.นายเกรียงศักดิ์ พวงสมจิตร   |
| 18      | บ้านถ้ำผาวังจันทร์ | 1.นายสมจิตร ไม้ตรา                | 2.นางสาวกาญจนา เรืองวีระ      |

ตาราง 2.2 รายชื่อหมู่บ้าน กำนัน ผู้ใหญ่ ตำบลหลุมรัง

| หมู่ที่ | ชื่อหมู่บ้าน | กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน |                   |
|---------|--------------|---------------------|-------------------|
| 1       | บ้านไร่เจริญ | นายชุมพร            | อดุลยธรรม (กำนัน) |
| 2       | บ้านบ่อเหียง | นายอภิสิทธิ์        | ศักดิ์ศรีสกุล     |
| 3       | บ้านหนองขาม  | นางพรเพ็ญ           | ลือทองพานิชย์     |
| 4       | บ้านยางสูง   | นายกริต             | กล้ารัตน์         |
| 5       | บ้านหลุมรัง  | นายพิทักษ์          | สระทองรอด         |
| 6       | บ้านหนองหมู  | นายณัฐวุฒิ          | บริษัทปทุมวิ      |

| หมู่ที่ | ชื่อหมู่บ้าน       | กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน |              |
|---------|--------------------|---------------------|--------------|
| 7       | บ้านสันติสุข       | นายชาญชัย           | อุดมอุกฤษฏ์  |
| 8       | บ้านลำเหย          | นายธเนศ             | สาสิทธิ์     |
| 9       | บ้านหนองไถ่ชุม     | นายศรารักษ์         | สุวรรณสมบัติ |
| 10      | บ้านหนองเต็ง       | นายพลชัย            | จรัสชัยพงศ์  |
| 11      | บ้านไร่ใหม่        | นายชัยวิชิต         | แช่นัว       |
| 12      | บ้านวังทอง         | นายดิเรก            | ภักดี        |
| 13      | บ้านงาม            | นายอุทัย            | ผลตก         |
| 14      | บ้านวังเงิน        | นายศวันต์           | วงศ์ศรีสังข์ |
| 15      | บ้านจ่งเจริญ       | นายวสันต์           | ตระกูลโอสธ   |
| 16      | บ้านจัดสรร         | นายภูชิต            | บัวทอง       |
| 17      | บ้านไร่พัฒนา       | นายปัญญา            | จีมานุชย์    |
| 18      | บ้านถ้ำผาวังจันทร์ | นายอนันต์           | เปี่ยมศักดิ์ |

### ศักยภาพในตำบล

#### ตาราง 2.3 จำนวนบุคลากร

| บุคลากร                       | ปี พ.ศ. |      | จำนวนคน<br>เพิ่ม+ / ลด - |
|-------------------------------|---------|------|--------------------------|
|                               | 2558    | 2559 |                          |
| พนักงานส่วนตำบลในสำนักงานปลัด | 10      | 10   | 0                        |
| พนักงานส่วนตำบลในกองคลัง      | 5       | 3    | -2                       |
| พนักงานส่วนตำบลในกองช่าง      | 2       | 2    | 0                        |
| พนักงานส่วนตำบลในกองสวัสดิการ | 2       | 2    | 0                        |
| พนักงานจ้างตามภารกิจ          | 2       | 2    | 0                        |
| พนักงานจ้างทั่วไป             | 10      | 10   | 0                        |
| รวมจำนวนบุคลากร               | 32      | 32   | -2                       |

ตาราง 2.4 ระดับการศึกษา

| บุคลากร                  | ปี พ.ศ. |      | จำนวนคน<br>เพิ่ม+ / ลด - |
|--------------------------|---------|------|--------------------------|
|                          | 2558    | 2559 |                          |
| ประถมศึกษา               | 6       | 6    | 0                        |
| มัธยมศึกษาตอนต้น         | 0       | 0    | 0                        |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. | 2       | 2    | 0                        |
| ปวส. / อนุปริญญาตรี      | 0       | 0    | 0                        |
| ปริญญาตรี                | 16      | 16   | 0                        |
| สูงกว่าปริญญาตรี         | 8       | 8    | 0                        |
| รวม                      | 32      | 32   | 0                        |

### 3. ระบบบริการพื้นฐาน

#### 3.1 ถนน

|                                              |       |         |             |
|----------------------------------------------|-------|---------|-------------|
| ถนนในความรับผิดชอบของกรมทางหลวง              | จำนวน | 5       | สาย         |
| สภาพถนนลาดยาง                                | จำนวน | 5       | สาย         |
| ถนนในความรับผิดชอบของกรมโยธาธิการและผังเมือง | จำนวน | 1       | สาย         |
| สภาพถนนคอนกรีต                               | จำนวน | 1       | สาย         |
| ถนนของท้องถิ่น                               | จำนวน | 71      | สาย         |
| สภาพถนนคอนกรีต                               | จำนวน | 72      | สาย         |
| ลาดยาง                                       | จำนวน | 12      | สาย         |
| ลูกรัง                                       | จำนวน | 72      | สาย         |
|                                              |       | ระยะทาง | 106.300 กม. |

#### 3.2 ประปา

|                                |               |       |             |
|--------------------------------|---------------|-------|-------------|
| ➤ ครุภัณฑ์ที่ใช้บริการน้ำประปา | จำนวน         | 4,038 | หลังคาเรือน |
| ➤ หน่วยงานเจ้าของกิจการประปา   | ประปาหมู่บ้าน | 56    | แห่ง        |
| ➤ น้ำประปาที่ผลิตได้           | จำนวน         | 160   | ลบ.ม./วัน   |

- น้ำประปาที่ต้องการใช้                      จำนวน                      160                      ลบ.ม./วัน
- แหล่งน้ำดิบสำหรับผลิตน้ำประปา คือ    ( ✓ ) แหล่งน้ำใต้ดิน
- มีแหล่งน้ำสำหรับผลิตน้ำประปาหรือไม่    ( ✓ ) มี บ่อน้ำบาดาล

### 3.3 ไฟฟ้า

- |   |                                 |             |             |     |
|---|---------------------------------|-------------|-------------|-----|
| ➤ | ครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้          | 3,842       | หลังคาเรือน |     |
| ➤ | ครัวเรือนที่ไม่มีไฟฟ้าใช้       | -           | หลังคาเรือน |     |
| ➤ | ถนนในเขต อบท. ที่มีไฟฟ้าสาธารณะ | จำนวน       | 76          | สาย |
| ➤ | อบท. มีไฟฟ้าสาธารณะ             | จำนวนประมาณ | 1,000       | ดวง |

### 3.4 แหล่งน้ำ

- |                 |     |      |
|-----------------|-----|------|
| ● ลำห้วย        | 30  | แห่ง |
| ● สระน้ำ        | 86  | แห่ง |
| ● บ่อน้ำตื้น    | 216 | แห่ง |
| ● บ่อบาดาล      | 38  | แห่ง |
| ● บึง           | 3   | แห่ง |
| ● ฝาย           | 34  | แห่ง |
| ● ประปาหมู่บ้าน | 35  | แห่ง |

### 3.5 การระบายน้ำ

- |                                    |         |          |                                  |          |
|------------------------------------|---------|----------|----------------------------------|----------|
| ◆ จำนวนราง/ท่อระบายน้ำ             | จำนวน 1 | แห่ง     | รวมระยะทาง 0.150                 | กม.      |
| ◆ ถนนที่มีราง/ท่อระบายน้ำด้านเดียว | จำนวน 1 | สาย      | ระยะทาง 0.150                    | กม.      |
| ◆ บริเวณที่มีน้ำท่วมถึง            | 12      | หมู่บ้าน |                                  |          |
| ◆ ระยะเฉลี่ยที่น้ำท่วมขังนานที่สุด | 7       | วัน      | ประมาณช่วงเดือน กันยายน – ตุลาคม | ของทุกปี |
- (สาเหตุของน้ำท่วมขังเกิดจากอุทกภัย น้ำป่าไหลหลาก)

#### 4. ระบบเศรษฐกิจ

4.1 เกษตรกรรม ตำบลหลุมรังมีพื้นที่การเกษตรทั้งหมด 39,018 ไร่

ตาราง 2.5 แสดงชนิดพืชเศรษฐกิจ

| หมู่ที่ | ชื่อหมู่บ้าน           | ชนิดพืชเศรษฐกิจ   |                     |               |                          |                  |                 |                  |
|---------|------------------------|-------------------|---------------------|---------------|--------------------------|------------------|-----------------|------------------|
|         |                        | ข้าวนาปี<br>(ไร่) | ข้าวนา<br>ปรัง(ไร่) | อ้อย<br>(ไร่) | มัน<br>สำปะหลัง<br>(ไร่) | สับปะรด<br>(ไร่) | พืชผัก<br>(ไร่) | ยางพารา<br>(ไร่) |
| 1       | บ้านไร่เจริญ           | 25                | 10                  | 65            | 200                      | 1,060            | 37              | 60               |
| 2       | บ้านบ่อเหียง           | 12                | 10                  | 1,100         | 638                      | 450              | 20              | -                |
| 3       | บ้านหนองขาม            | 25                | 15                  | 986           | -                        | -                | 13              | -                |
| 4       | บ้านยางสูง             | 276               | 270                 | 1,850         | 69                       | -                | 42              | -                |
| 5       | บ้านหลุมรัง            | 40                | 30                  | 1,150         | 10                       | -                | 75              | -                |
| 6       | บ้านหนองหมู            | 15                | 10                  | 3,300         | 1,050                    | 3,150            | 25              | 380              |
| 7       | บ้านสันติสุข           | 10                | -                   | 2,350         | 490                      | 300              | 48              | -                |
| 8       | บ้านลำเหย              | -                 | -                   | 998           | 39                       | 460              | 16              | -                |
| 9       | บ้านหนองไก่อูม         | -                 | -                   | 1,900         | 387                      | 110              | 40              | -                |
| 10      | บ้านหนองเต็ง           | 10                | -                   | 1,480         | 252                      | 410              | 15              | -                |
| 11      | บ้านไร่ใหม่            | 25                | 15                  | 670           | 645                      | 2,180            | 22              | 200              |
| 12      | บ้านวังทอง             | 272               | 240                 | 850           | 250                      | -                | 37              | -                |
| 13      | บ้านงาม                | 40                | 30                  | 450           | 130                      | 650              | 26              | 110              |
| 14      | บ้านวังเงิน            | -                 | -                   | 850           | -                        | -                | 43              | -                |
| 15      | บ้านจงเจริญ            | 30                | 25                  | 750           | 30                       | -                | 25              | -                |
| 16      | บ้านจัดสรร             | 20                | 10                  | 1,050         | 100                      | -                | 30              | -                |
| 17      | บ้านไร่พัฒนา           | 170               | 130                 | 350           | 350                      | 550              | 30              | 15               |
| 18      | บ้านถ้ำผาวัง<br>จันทร์ | 120               | -                   | 1,200         | 330                      | 150              | 35              | -                |
| รวม     |                        | 1,090             | 795                 | 21,349        | 4,970                    | 9,470            | 579             | 765              |

#### 4.2 ปศุสัตว์

| หมู่ที่ | ชื่อหมู่บ้าน       | ชนิดสัตว์        |               |              |              |                  |                           |
|---------|--------------------|------------------|---------------|--------------|--------------|------------------|---------------------------|
|         |                    | โคเนื้อ<br>(ตัว) | สุกร<br>(ตัว) | ไก่<br>(ตัว) | แพะ<br>(ตัว) | กึ่งขาว<br>(ไร่) | กึ่ง<br>ก้ามกราม<br>(ไร่) |
| 1       | บ้านไร่เจริญ       | 3                | 210           | 24           | -            | 5                | 5                         |
| 2       | บ้านบ่อเหียง       | 3                | 32            | -            | -            | -                | -                         |
| 3       | บ้านหนองขาม        | 30               | 81            | -            | -            | -                | -                         |
| 4       | บ้านยางสูง         | 202              | 29            | 5            | -            | 5                | 5                         |
| 5       | บ้านหลุมรัง        | -                | 81            | -            | -            | -                | -                         |
| 6       | บ้านหนองหมู        | 351              | 45            | -            | -            | -                | -                         |
| 7       | บ้านสันติสุข       | 27               | 11            | -            | -            | -                | -                         |
| 8       | บ้านลำเหย          | 18               | -             | 38           | -            | -                | -                         |
| 9       | บ้านหนองไก่อูม     | 20               | 54            | -            | 35           | -                | -                         |
| 10      | บ้านหนองเต็ง       | -                | 197           | -            | -            | -                | -                         |
| 11      | บ้านไร่ใหม่        | 4                | 19            | -            | -            | -                | -                         |
| 12      | บ้านวังทอง         | 27               | 70            | -            | 420          | -                | -                         |
| 13      | บ้านงาม            | -                | -             | -            | -            | -                | -                         |
| 14      | บ้านวังเงิน        | -                | 4             | -            | -            | -                | -                         |
| 15      | บ้านจงเจริญ        | 5                | 35            | -            | -            | -                | -                         |
| 16      | บ้านจัดสรร         | 18               | 11            | -            | -            | -                | -                         |
| 17      | บ้านไร่พัฒนา       | 16               | -             | -            | -            | -                | -                         |
| 18      | บ้านถ้ำผาวังจันทร์ | 5                | -             | -            | -            | -                | -                         |
| รวม     |                    | 729              | 879           | 67           | 455          | 10               | 10                        |

#### 4.3 อุตสาหกรรมจำนวนโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ 2 แห่ง ได้แก่

1) บริษัท เซ็นทรัลอินเตอร์ฟู้ด จำกัด ประเภท ผลิตสับปะรดกระป๋องและน้ำ  
สับปะรด

2) บริษัท น้ำตาลนิวกูญไทย (KSL) จำกัด ประเภท ผลิตน้ำตาลทราย, ไฟฟ้า, เอทานอล, และปุ๋ย

#### 4.4 การพาณิชย์

- 1) สถานีบริการน้ำมัน 4 แห่ง
- 2) ห้างหุ้นส่วนจำกัด 5 แห่ง
- 3) ร้านค้าต่างๆ 61 แห่ง

#### 4.5 สถานบริการ

ร้านอาหาร 18 แห่ง

#### 4.6 การคลัง

ข้อมูล ณ เดือน 30 มิถุนายน 2559 กองคลัง

| รายการ                                           | ปีงบประมาณ    |               |               |
|--------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
|                                                  | ปี 2557 (บาท) | ปี 2558 (บาท) | ปี 2559 (บาท) |
| รายรับ รวมทั้งสิ้น แยกเป็น                       | 50,599,815.24 | 50,599,815.24 | 44,098,219.76 |
| 1) ภาษีที่ท้องถิ่นจัดเก็บเองรวมทั้งสิ้น          | 1,939,622.86  | 1,895,878.24  | 1,937,986.41  |
| - ภาษีโรงเรือนและที่ดิน                          | 1,461,774.00  | 1,538,470.00  | 1,551,920.25  |
| - ภาษีบำรุงท้องที่                               | 410,889.86    | 286,141.24    | 275,847.16    |
| - ภาษีป้าย                                       | 66,109.00     | 71,267.00     | 110,219.00    |
| - อากรฆ่าสัตว์                                   | 850.00        | 0.-           | 0.-           |
| 2) ภาษีที่รัฐบาลจัดเก็บและแบ่งสรรให้ รวมทั้งสิ้น | 14,976,101.24 | 19,867,119.85 | 15,319,423.98 |
| - ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์และล้อเลื่อน          | 0.-           | 445,409.55    | 514,425.00    |
| - ภาษีมูลค่าเพิ่มตาม พรบ.กำหนด                   | 9,327,755.80  | 8,114,064.10  | 6,154,309.26  |
| - ภาษีมูลค่าเพิ่ม 1 ใน 9                         | 0.-           | 4,042,686.59  | 3,027,228.22  |
| - ภาษีธุรกิจเฉพาะ                                | 102,960.19    | 123,240.12    | 100,753.90    |
| - ภาษีสุรา                                       | 1,533,761.91  | 1,984,827.81  | 1,548,196.87  |

| รายการ                                            | ปีงบประมาณ    |               |               |
|---------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
|                                                   | ปี 2557 (บาท) | ปี 2558 (บาท) | ปี 2559 (บาท) |
| - ภาษีสรรพสามิต                                   | 2,756,602.87  | 3,419,352.94  | 3,106,827.33  |
| - ค่าภาคหลวงแร่                                   | 101,497.81    | 436,333.48    | 68,957.10     |
| - ค่าภาคหลวงปิโตรเลียม                            | 111,783.66    | 106,567.26    | 57,814.30     |
| - ค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธิและ<br>นิติกรรมที่ดิน | 1,041,739.00  | 1,194,638.00  | 740,912.00    |
| 3) รายได้หมวดอื่น รวมทั้งสิ้น                     | 634,378.16    | 1,170,685.95  | 630,672.37    |
| - ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตและ<br>ค่าปรับ              | 226,611.90    | 467,544.34    | 234,233.50    |
| - รายได้จากทรัพย์สิน                              | 232,776.26    | 515,516.61    | 288,018.87    |
| - รายได้เบ็ดเตล็ด                                 | 174,990.00    | 187,625.00    | 108,420.00    |
| 4) รายได้หมวดเงินอุดหนุน รวมทั้งสิ้น              | 33,049,712.98 | 31,802,140.00 | 26,210,137.00 |
| - เงินอุดหนุนเฉพาะกิจ                             | 19,337,161.98 | 4,049,500.00  | 0.-           |
| - เงินอุดหนุนทั่วไป                               | 13,712,551.00 | 14,696,425.00 | 13,228,647.00 |
| - เงินอุดหนุนทั่วไประบุ<br>วัตถุประสงค์           | 0.-           | 13,056,215.00 | 12,981,490.00 |
| เงินสะสม รวมทั้งสิ้น                              | 20,711,040.79 | 22,042,115.94 | 22,413,382.52 |
| - เงินสะสมเก็บรักษาไว้เอง                         | 20,711,040.79 | 22,042,115.94 | 22,413,382.52 |
| <u>รายจ่าย</u> รวมทั้งสิ้น                        | 25,602,238.15 | 45,295,680.71 | 25,017,736.68 |
| - งบกลาง                                          | 1,098,889.84  | 1,061,794.00  | 1,786,632.00  |
| - รายจ่ายประจำปี                                  | 17,163,538.31 | 30,901,277.63 | 17,579,304.68 |
| - รายจ่ายเพื่อการลงทุน                            | 7,339,800.00  | 13,332,609.08 | 5,651,800.00  |

## 5. ประชากร

5.1 ประชากร มีหมู่บ้านจำนวน 18 หมู่บ้าน จำนวนบ้านทั้งหมด 4,038 หลังคาเรือน จำนวนประชากรทั้งหมด 9,396 คน เป็นชาย 4,774 คน หญิง 4,622 คน

## 6. สภาพทางสังคม

ที่มา: สำนักบริหารการทะเบียน อำเภอบ่อพลอย วันที่ 2 พฤษภาคม 2559

| หมู่ที่                 | ครัวเรือน | ชาย   | หญิง  | ประชากรแยกตามช่วงอายุ        |       |                 |       |                         |      |       |
|-------------------------|-----------|-------|-------|------------------------------|-------|-----------------|-------|-------------------------|------|-------|
|                         |           |       |       | วัยเด็กและ<br>เยาวชน         |       | วัยทำงาน        |       | วัยสูงอายุ              |      | รวม   |
|                         |           |       |       | (อายุน้อยกว่า 1<br>ปี-17 ปี) |       | (อายุ 18–60 ปี) |       | (อายุ 61 ปี ขึ้น<br>ไป) |      |       |
|                         |           |       |       | ชาย                          | หญิง  | ชาย             | หญิง  | ชาย                     | หญิง |       |
| ม.1 บ้านไร่เจริญ        | 163       | 256   | 225   | 66                           | 61    | 163             | 133   | 27                      | 31   | 481   |
| ม.2 บ้านบ่อเหียง        | 177       | 286   | 291   | 70                           | 54    | 188             | 196   | 26                      | 39   | 577   |
| ม.3 บ้านหนองขาม         | 62        | 108   | 118   | 29                           | 28    | 66              | 71    | 13                      | 19   | 226   |
| ม.4 บ้านยางสูง          | 305       | 338   | 345   | 99                           | 73    | 213             | 201   | 43                      | 48   | 683   |
| ม.5 บ้านหลุมรัง         | 522       | 485   | 493   | 102                          | 93    | 315             | 315   | 64                      | 81   | 978   |
| ม.6 บ้านหนองหมู         | 927       | 592   | 482   | 138                          | 129   | 397             | 295   | 56                      | 54   | 1074  |
| ม.7 บ้านสันติสุข        | 223       | 348   | 382   | 80                           | 87    | 219             | 227   | 48                      | 67   | 730   |
| ม.8 บ้านลำเหย           | 2๓3       | 276   | 294   | 47                           | 66    | 194             | 179   | 35                      | 49   | 570   |
| ม.9 บ้านหนองไก่อูม      | 341       | 348   | 317   | 93                           | 65    | 220             | 209   | 34                      | 43   | 665   |
| ม.10 บ้านหนองเต็ง       | 88        | 158   | 161   | 45                           | 38    | 94              | 105   | 18                      | 18   | 319   |
| ม.11 บ้านไร่ใหม่        | 130       | 170   | 138   | 50                           | 31    | 102             | 84    | 17                      | 22   | 308   |
| ม.12 บ้านวังทอง         | 146       | 233   | 224   | 67                           | 52    | 145             | 139   | 21                      | 33   | 457   |
| ม.13 บ้านงาม            | 178       | 212   | 188   | 48                           | 45    | 130             | 113   | 34                      | 30   | 400   |
| ม.14 บ้านวังเงิน        | 74        | 151   | 143   | 37                           | 32    | 100             | 86    | 13                      | 25   | 294   |
| ม.15 บ้านจงเจริญ        | 141       | 244   | 258   | 54                           | 64    | 161             | 162   | 28                      | 28   | 502   |
| ม.16 บ้านจัดสรร         | 141       | 223   | 232   | 70                           | 48    | 125             | 157   | 28                      | 25   | 455   |
| ม.17 บ้านไร่พัฒนา       | 69        | 128   | 126   | 27                           | 22    | 87              | 89    | 14                      | 15   | 254   |
| ม.18 บ้านถ้ำผาวังจันทร์ | 108       | 218   | 205   | 62                           | 66    | 138             | 124   | 18                      | 15   | 423   |
| รวม                     | 4,038     | 4,774 | 4,622 | 1,185                        | 1,064 | 3,057           | 2,911 | 537                     | 642  | 9,396 |
|                         |           |       |       | 2,249                        |       | 5,968           |       | 1,179                   |      |       |

### 6.1 การศึกษา

- ศูนย์เด็กเล็ก จำนวน 4 แห่ง (สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง)

1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหลุมรัง
  2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กไทยรัฐวิทยา 21
  3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสันติสุข
  4. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านไร่เจริญ
- ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน จำนวน 1 แห่ง (สังกัดสำนักงานการศึกษาอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย)
  - โรงเรียนระดับประถม จำนวน 5 แห่ง (สังกัดสำนักงานการศึกษา  
แห่งชาติ)
    1. โรงเรียนชุมชนบ้านหลุมรัง
    2. โรงเรียนไทยรัฐวิทยา 21 (บ้านลำเหย)
    3. โรงเรียนบ้านยางสูง
    4. โรงเรียนบ้านไร่เจริญ
    5. โรงเรียนบ้านหนองหมู

## 7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

### 7.1 สถาบันและองค์กรทางศาสนา

| ❖ วัด                          | จำนวน | 7 แห่ง ได้แก่                 |
|--------------------------------|-------|-------------------------------|
| 1. วัดยางสูง                   |       | หมู่ที่ 4 บ้านยางสูง          |
| 2. วัดหลุมรังพัฒนา             |       | หมู่ที่ 5 บ้านหลุมรัง         |
| 3. วัดหนองหมู                  |       | หมู่ที่ 6 บ้านหนองหมู         |
| 4. วัดเทพนิมิตโชติการาม        |       | หมู่ที่ 7 บ้านสันติสุข        |
| 5. วัดลำเหยสามัคคีธรรม         |       | หมู่ที่ 9 บ้านหนองไถ่ชุม      |
| 6. วัดถ้ำผาวังจันทร์           |       | หมู่ที่ 18 บ้านถ้ำผาวังจันทร์ |
| 7. สำนักปฏิบัติธรรมธาดุวิสุทธิ |       | หมู่ที่ 18 บ้านถ้ำผาวังจันทร์ |
| ❖ ศาลเจ้า                      | จำนวน | 2 แห่ง ได้แก่                 |
| 1. ศาลเจ้าที่สุริยันเกิดแก้ว   |       | หมู่ที่ 5 บ้านหลุมรัง         |
| 2. ศาลเจ้าพ่อปู่ฤาษีตาไฟ       |       | หมู่ที่ 7 บ้านสันติสุข        |

❖ มุลนิธิ จำนวน 2 แห่ง ได้แก่

1. มูลนิธิรัตนร่วมจิตอาสา หมู่ที่ 5 บ้านหลุมรัง
2. มูลนิธิเต้าเต๋อ หมู่ที่ 7 บ้านสันติสุข

## 7.2 สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

สนามกีฬาท้องถิ่น/ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ จำนวน 11 แห่ง ได้แก่

1. สนามกีฬาโรงเรียนบ้านไร่เจริญ หมู่ที่ 1 บ้านไร่เจริญ
2. สนามกีฬาโรงเรียนชุมชนบ้านหลุมรัง หมู่ที่ 5 บ้านหลุมรัง
3. สนามกีฬาโรงเรียนบ้านหนองหมู หมู่ที่ 6 บ้านหนองหมู
4. สนามกีฬาโรงเรียนบ้านยางสูง หมู่ที่ 7 บ้านสันติสุข
5. สนามกีฬาโรงเรียนไทยรัฐวิทยา 21 (บ้านลำเหย) หมู่ที่ 9 บ้านหนองไถ่ชุม
6. ลานกีฬาต้านยาเสพติดบ้านหนองหมู หมู่ที่ 6 บ้านหนองหมู
7. ลานกีฬาต้านยาเสพติดบ้านวังเงิน หมู่ที่ 14 บ้านวังเงิน
8. ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ สถานีอนามัยบ้านหลุมรัง หมู่ที่ 5 บ้านหลุมรัง
9. ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ หน้าศาลเจ้าพ่อปู่ฤาษีตาไฟ หมู่ที่ 7 บ้านสันติสุข
10. ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ ลานกีฬา หมู่ที่ 14 บ้านวังเงิน

## 7.3 สาธารณสุข

➤ ศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวน 2 แห่ง ได้แก่

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านหลุมรัง
2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านไร่เจริญ
3. อาสาสมัครส่งเสริมสุขภาพหมู่บ้าน (อสม.) จำนวน 186 คน

➤ บริการส่งต่อผู้ป่วยฉุกเฉิน

1. รถบริการกู้ชีพกู้ภัย (EMS 1669) จำนวน 1 คัน
2. เจ้าหน้าที่กู้ชีพกู้ภัย (EMS 1669) จำนวน 18 นาย

## 7.4 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

1. ที่ทำการตำรวจชุมชนตำบลหลุมรัง จำนวน 1 แห่ง
2. ป้อมตำรวจ จำนวน 1 แห่ง

|                                                      |       |     |      |
|------------------------------------------------------|-------|-----|------|
| 3. ที่ทำการอาสาป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.)         | จำนวน | 1   | แห่ง |
| 4. เจ้าหน้าที่อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) | จำนวน | 128 | นาย  |

#### 7.5 การกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล

|                                                           |       |       |                                         |
|-----------------------------------------------------------|-------|-------|-----------------------------------------|
| ⊕ สถานที่กำจัดขยะ ตั้งอยู่หมู่ที่ 6 บ้านหนองหมู           | จำนวน | 1     | แห่ง                                    |
| ⊕ วิธีการจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอย โดยการจัดเก็บเอง/ฝังกลบ |       |       |                                         |
| ⊕ หมู่บ้านที่มีการจัดเก็บขยะมูลฝอย                        | จำนวน | 14    | หมู่ (หมู่ที่ 1,11,17,18 ไม่ได้จัดเก็บ) |
| ⊕ ปริมาณขยะมูลฝอย                                         | จำนวน | 6     | ตัน / 1 วัน                             |
| ⊕ รถยนต์บรรทุกเก็บและขนสิ่งปฏิกูล                         | จำนวน | 1     | คัน                                     |
| ⊕ รถยนต์บรรทุกเก็บและขนสิ่งปฏิกูล ชนิดอัดท้าย ขนาดความจุ  |       | 10    | ลบ.ม.                                   |
| ⊕ ถังรองรับขยะมูลฝอย                                      | จำนวน | 800   | ใบ                                      |
| ⊕ พนักงานขับรถเก็บ ขน และกวาดขยะมูลฝอย                    |       | 1     | คน                                      |
| ⊕ พนักงานเก็บ ขน และกวาดขยะมูลฝอย                         |       | 2     | คน                                      |
| ⊕ มีที่ดินสำหรับทิ้งขยะมูลฝอย (ใช้ไปประมาณ 5 ไร่)         |       | 30    | ไร่                                     |
| ⊕ อัตราค่าธรรมเนียม กำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล             |       |       |                                         |
| (1) ครั้วเรือน                                            |       | 20    | บาท / เดือน                             |
| (2) ร้านค้า                                               |       | 30    | บาท / เดือน                             |
| (3) โรงงานอุตสาหกรรม                                      |       | 1,000 | บาท / เดือน                             |

## 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกยุร ฤาวงศ์ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฝาย อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านระบบการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฝายอำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ จำแนกตามปัจจัย

ส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพและรายได้ พบว่าไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ชนะดา วีระพันธ์ (2554) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

สุกัญญา มีแก้ว (2554) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอนาทน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอนาทน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการให้บริการ ต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยประชาชนที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20 - 30 ปี สมรสแล้ว ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน ใช้บริการด้านสำนักงานสาธารณสุข และตำบลที่ใช้บริการคือ ตำบลประสงค์

ภควัต สมิธ และคณะ (2556) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ในภารกิจ 3 ด้าน ได้แก่ ภารกิจด้านงาน

ทะเบียนราษฎร การกิจด้านงานจัดเก็บภาษีรายได้ และการกิจด้านงานออกใบอนุญาตร้านค้า ใน 3 ประเด็น ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาล เมืองเขลางค์นคร ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการในการกิจด้านงานทะเบียนราษฎร ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อการให้บริการในการกิจ ด้านงานจัดเก็บภาษีรายได้ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านงานออก ใบอนุญาตร้านค้า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ลำปาง (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบล ห่งผาย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห่งผาย มี ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.8 สรุป ภาพรวมการบริการตามภารกิจผู้ให้บริการ โดยผลการศึกษาความพึงพอใจด้านการให้บริการโดย ภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลห่งผาย พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลห่งผาย มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.8 และด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชน ผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห่งผาย มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.0

นาริรัตน์ ชูอัฒมา (2558) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึง พื่อใจมากที่สุดในระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร และผู้มาใช้บริการ มี ความพึงพอใจในด้านจุดเดียวเบ็ดเสร็จ น้อยที่สุด การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการ บริการสาธารณะ ด้านการบริการจุด เดียวเบ็ดเสร็จ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ที่ ระดับนัยสำคัญ .05 การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัด สมุทรปราการ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสาร ดังนั้น ทางผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ควรพัฒนา ระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานให้ต่อเนื่องและมีเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ นอกจากนี้ ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่

มีความรู้เฉพาะด้านให้กับผู้มาใช้บริการ เพื่อเป็นการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้อง ทั้งนี้ เป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในครั้งนี้เป็นไปตามวิธีการและขั้นตอนการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) และการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือและการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่มีครัวเรือนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 9,396 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง, 2559)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้จากสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ร้อยละ 0.05 คำนวณได้ ตัวอย่างจำนวน 384 คน ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวแทนครัวเรือนที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป โดยวิธีการสุ่มประชากรแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้วิธีคำนวณจากสูตรกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ของ ดังนี้

สูตรกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน Taro Yamane

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

กำหนดให้

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

จำนวนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง มีจำนวนทั้งหมด 9,396 คน เมื่อทำการแทนค่าในสูตรจะได้ ดังนี้

$$\text{เมื่อ } N = 9,396$$

$$e = 0.05$$

$$\begin{aligned} \text{สูตรของ Taro Yamane} &= \frac{9,396}{1 + 9,396 (0.05)^2} \\ &= \frac{9,396}{1 + 23.49} \\ n &= 383.67 \end{aligned}$$

ซึ่งหลังจากทำการกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละเขตพื้นที่ได้แล้ว ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จะสุ่มประชากรในแต่ละเขตพื้นที่โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ทั้งนี้เพราะ ประชากรมีจำนวนมากและมีเขตพื้นที่กว้าง

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ แบบสอบถามแบบมีโครงสร้างและกึ่งโครงสร้าง (Structured and Semi – Structured Questionnaires) ใช้สอบถามตัวแทนครัวเรือนๆ ละ 1 คน ตามจำนวนขนาดตัวอย่าง เป็นแบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น ตามแนวทางการประเมินผล ความพึงพอใจการให้บริการของ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และแนวทางการประเมินความ พึงพอใจของกรมการปกครองส่วนท้องถิ่น มีทั้งหมด 4 ประเด็น จำนวน 24 ข้อ โดยมีส่วนประกอบ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด ให้เติมคำตอบ และปลายปิดเลือกตอบ สอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) รวมจำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการรับบริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด มาตราประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 24 ข้อ ครอบคลุมความพึงพอใจด้านขั้นตอนการ จำนวน 5 ข้อ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 6 ข้อ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จำนวน 7 ข้อ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 6 ข้อ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด ชนิดมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ที่มี 5 ระดับ คือ

|                                   |           |   |
|-----------------------------------|-----------|---|
| ระดับคุณภาพการให้บริการมากที่สุด  | คะแนนเป็น | 5 |
| ระดับคุณภาพการให้บริการมาก        | คะแนนเป็น | 4 |
| ระดับคุณภาพการให้บริการปานกลาง    | คะแนนเป็น | 3 |
| ระดับคุณภาพการให้บริการน้อย       | คะแนนเป็น | 2 |
| ระดับคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด | คะแนนเป็น | 1 |

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นปลายเปิด เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการรับบริการ จำนวน 4 ข้อ ได้แก่

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
5. ข้อเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการ

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้สำรวจใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ และการสอบถาม โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างจากบัญชีครัวเรือนขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ผู้สำรวจเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยมีขั้นตอน 4 ขั้นตอนได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์เครื่องมือและตัวชี้วัด ผู้สำรวจทำการศึกษาจากเอกสารทางด้านการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างเครื่องมือ ฉบับใช้จริง การวิจัยและตรวจสอบคุณภาพ ผู้สำรวจได้สร้างแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยยึดตามแบบสำรวจที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กำหนดให้หน่วยงานหรือสถาบันการศึกษาที่เป็นกลาง ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่างๆ

ขั้นตอนที่ 3 การติดต่อประสานและวิธีการเก็บข้อมูลภาคสนาม ติดต่อประสานงานกับผู้ประสานงานองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ ขั้นตอน วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ขั้นตอนที่ 4 การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ซึ่งวิธีการศึกษาวิจัย คือ ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field research) โดยการสัมภาษณ์เจาะลึกประกอบกันโดยใช้แบบสำรวจกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ตามประเภทของการขอรับบริการ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจในครั้งนี้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS for WINDOWS ซึ่งมีการใช้เครื่องมือทางสถิติ 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าความถี่ (f) ค่าร้อยละ (Percentage) อธิบายสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ศึกษานำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

### การประเมินผล

การกำหนดคะแนนระดับความพึงพอใจการให้บริการ ซึ่งมีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ มีการกำหนดค่าคะแนนในการตอบ ดังนี้

|                            |           |   |
|----------------------------|-----------|---|
| ระดับความพึงพอใจมากที่สุด  | คะแนนเป็น | 5 |
| ระดับความพึงพอใจมาก        | คะแนนเป็น | 4 |
| ระดับความพึงพอใจปานกลาง    | คะแนนเป็น | 3 |
| ระดับความพึงพอใจน้อย       | คะแนนเป็น | 2 |
| ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด | คะแนนเป็น | 1 |

ส่วนความพึงพอใจ ผู้วิจัยนำผลความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี มาทำการคำนวณค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เป็น

รายชื่อของการให้บริการ และหาค่าเฉลี่ยรวมของทุกงานการให้บริการ โดยแสดงรายละเอียดในลักษณะของค่าเฉลี่ยซึ่งใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายของเบสต์ (Best, 1981) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

นำค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) รวมด้านการบริการทุกด้าน เพื่อนำมาเทียบเปลี่ยนค่าหาค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มติที่ 2 คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. และหาร้อยละของความพึงพอใจโดยมีสูตร ดังนี้

$$\text{ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ} = \frac{\text{คะแนนเฉลี่ยรวม } (\bar{X}) \times 100}{\text{ค่าคะแนนเต็มของระดับความพึงพอใจ (5)}}$$

การเปลี่ยนแปลงค่าเฉลี่ยเป็นร้อยละของคะแนน กระทำได้โดย คูณด้วย 20 ยกตัวอย่างเช่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 การแปลงเป็นคะแนนร้อยละด้วยวิธีนี้คือ  $4.50 \times 20 =$  ร้อยละ 90.00

การแปลความหมายตามเกณฑ์การประเมินของกรมการปกครองท้องถิ่น (สำนักส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น, 2558)

|                                         |             |    |       |
|-----------------------------------------|-------------|----|-------|
| ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป | คะแนนที่ได้ | 10 | คะแนน |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95        | คะแนนที่ได้ | 9  | คะแนน |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90        | คะแนนที่ได้ | 8  | คะแนน |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85        | คะแนนที่ได้ | 7  | คะแนน |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80        | คะแนนที่ได้ | 6  | คะแนน |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75        | คะแนนที่ได้ | 5  | คะแนน |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70        | คะแนนที่ได้ | 4  | คะแนน |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65        | คะแนนที่ได้ | 3  | คะแนน |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60        | คะแนนที่ได้ | 2  | คะแนน |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 55        | คะแนนที่ได้ | 1  | คะแนน |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 50        | คะแนนที่ได้ | 0  | คะแนน |

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติดังนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ( $\bar{X}$ )
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

### การนำเสนอข้อมูล

นำเสนอในรูปตารางพร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่ออธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอปอพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทน ครุฑเรือน ในเขตรับผิดชอบ จำนวน 384 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผล ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ 4 ประเด็นต่อไปนี้คือ 1) ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ใน อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง จำนวน 4 งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ 1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2. งานด้านบรรเทาสาธารณภัย 3. งานด้านสวัสดิการสังคม (งานสงเคราะห์หญิงตั้งครรภ์และเด็กแรกเกิด) และ 4. งานด้านทะเบียนพาณิชย์

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอปอพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ 2562 ผู้วิจัยได้จัดลำดับการนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ดังนี้

|           |     |                     |
|-----------|-----|---------------------|
| $\bar{X}$ | แทน | ค่าเฉลี่ย           |
| S.D.      | แทน | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน |

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอปอพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับของวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยกำหนดการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ เป็นค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอปอพลอย จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวม รายด้าน และรายข้อโดยใช้ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

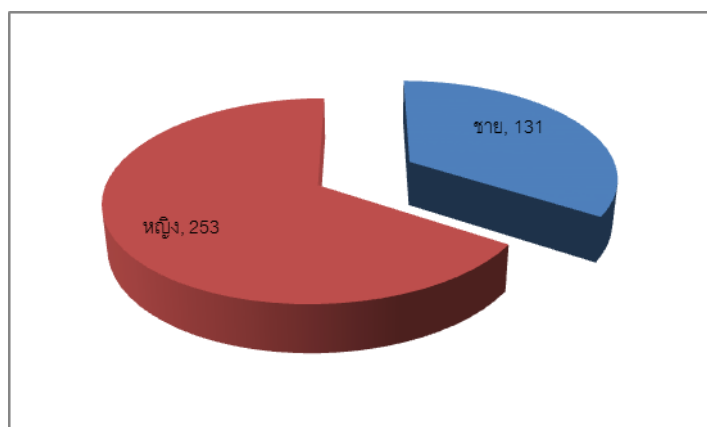
ผลการวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอปอพลอย จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ โดยใช้การแจกแจงความถี่ และร้อยละ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

| เพศ  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| ชาย  | 131        | 34.10  |
| หญิง | 253        | 65.90  |
| รวม  | 384        | 100.00 |

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังนี้

ด้านเพศผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 384 คน ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 34.10 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 34.10

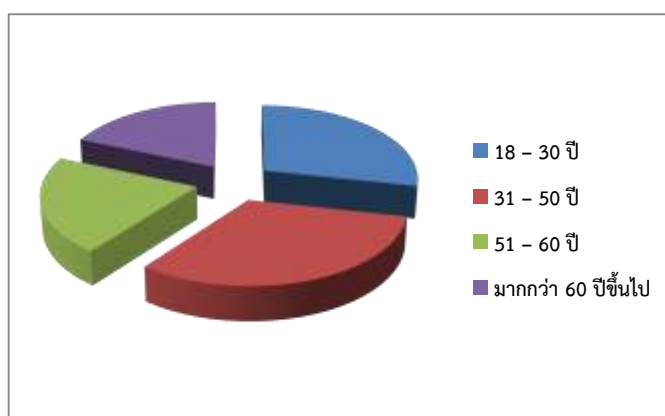


ภาพที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

| อายุ                | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------|------------|--------|
| น้อยกว่า 18 ปี      | -          | -      |
| 18 – 30 ปี          | 109        | 28.40  |
| 31 – 50 ปี          | 123        | 32.00  |
| 51 – 60 ปี          | 81         | 21.10  |
| มากกว่า 60 ปีขึ้นไป | 71         | 18.50  |
| รวม                 | 384        | 100.00 |

ด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ช่วงอายุ 31 – 50 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมา คือ อายุ 18 – 30 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 28.40 อายุ 51 – 60 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 21.10 และอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50

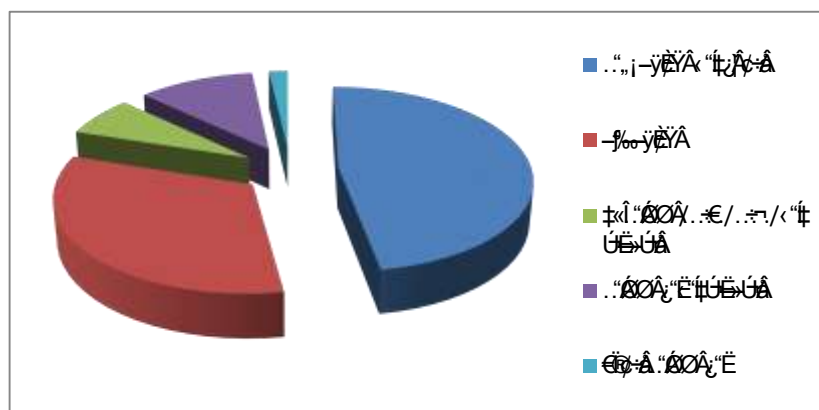


ภาพที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา                     | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------------|------------|--------|
| ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า            | 182        | 47.40  |
| มัธยมศึกษา                        | 125        | 32.60  |
| อนุปริญญา/ปวส./ปวท./หรือเทียบเท่า | 27         | 7.00   |
| ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า            | 43         | 11.20  |
| สูงกว่าปริญญาตรี                  | 7          | 1.80   |
| รวม                               | 384        | 100.00 |

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาชั้นประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 47.40 รองลงมาคือ มัธยมศึกษา จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 32.60 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.20 อนุปริญญา/ปวส./ปวท./หรือเทียบเท่า จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80

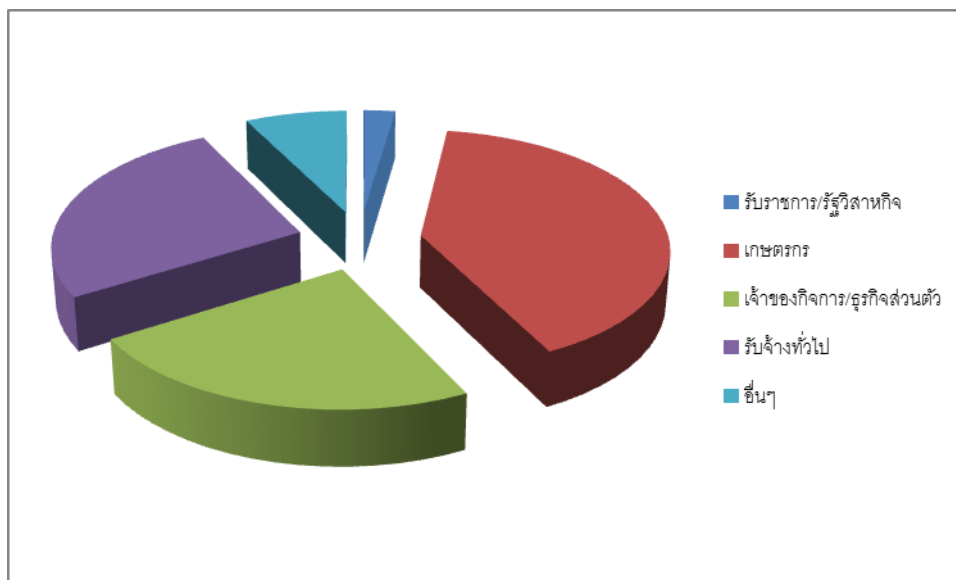


ภาพที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ                       | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------|------------|--------|
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ       | 9          | 2.30   |
| พนักงานบริษัท               | -          | -      |
| เกษตรกร                     | 156        | 40.60  |
| เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว | 91         | 23.70  |
| รับจ้างทั่วไป               | 102        | 26.60  |
| นักเรียน/นักศึกษา           | -          | -      |
| อื่นๆ                       | 29         | 6.80   |
| รวม                         | 384        | 100.00 |

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ เกษตรกร จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 40.60 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 26.60 เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 23.70 อื่นๆ เช่น อยู่บ้านเฉยๆ/ข้าราชการบำนาญ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30

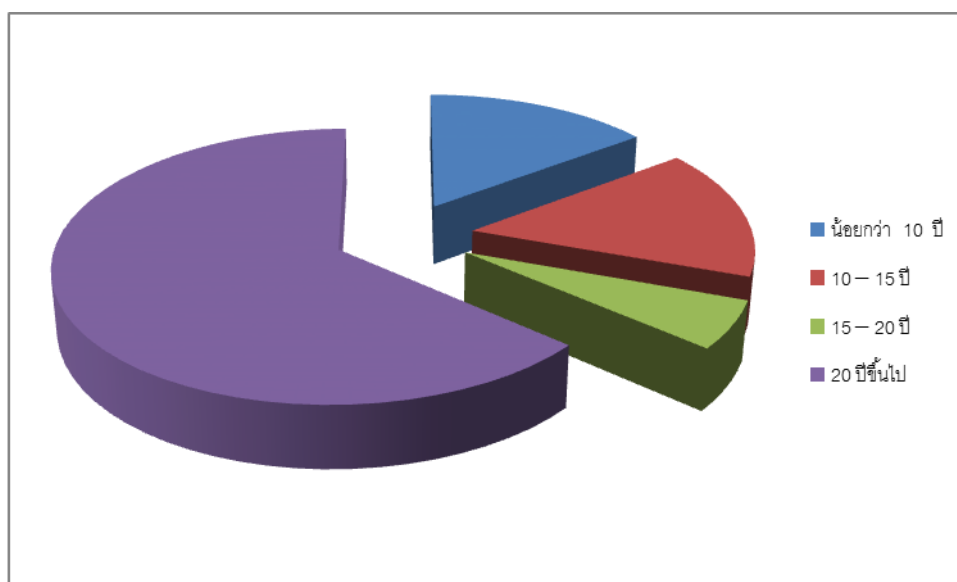


ภาพที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่

| ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------|------------|--------|
| น้อยกว่า 10 ปี            | 57         | 14.80  |
| 10 – 15 ปี                | 60         | 15.60  |
| 15 – 20 ปี                | 22         | 5.79   |
| 20 ปีขึ้นไป               | 245        | 63.80  |
| รวม                       | 384        | 100.00 |

ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยในชุมชนมากที่สุด คือ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 63.80 รองลงมาคือ ระยะเวลาอยู่อาศัย 10 – 15 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.60 ระยะเวลาอยู่อาศัยน้อยกว่า 10 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80 และอยู่อาศัย 15 – 20 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.79



ภาพที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ                                           | ความพึงพอใจ                |      | ระดับความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ |
|----------------------------------------------------------------|----------------------------|------|------------------|---------------|
|                                                                | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | S.D. |                  |               |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                        |                            |      |                  |               |
| มีผังลำดับขั้นตอนแสดงอย่างมีระบบ ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน       | 4.47                       | 0.49 | มาก              | 89.40         |
| มีความตรงต่อเวลาและมีกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน รวดเร็ว และทันเวลา | 4.47                       | 0.50 | มาก              | 89.40         |
| ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน เป็นที่น่าไว้วางใจ     | 4.51                       | 0.51 | มากที่สุด        | 90.20         |
| มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ   | 4.49                       | 0.50 | มาก              | 89.80         |
| ขั้นตอนการให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียม ตามลำดับก่อนหลัง     | 4.53                       | 0.49 | มากที่สุด        | 90.60         |
| ค่าเฉลี่ย                                                      | 4.49                       | 0.39 | มาก              | 89.80         |

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 89.80 ( $\bar{X}$  = 4.49) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยพบว่า มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.60 ( $\bar{X}$  = 4.53)

**ตารางที่ 4.7** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม  
งานบริการด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ                                                                | ความพึงพอใจ                |      | ระดับความ<br>พึงพอใจ | คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------|----------------------|-------------------|
|                                                                                     | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | S.D. |                      |                   |
| ด้านช่องทางการให้บริการ                                                             |                            |      |                      |                   |
| ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อ<br>ผู้รับบริการ                                     | 4.54                       | 0.50 | มากที่สุด            | 90.80             |
| มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการ<br>ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ชัดเจน และเข้าใจ<br>ง่าย | 4.56                       | 0.51 | มากที่สุด            | 91.20             |
| ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ/<br>ช่องทาง                                     | 4.53                       | 0.53 | มากที่สุด            | 90.60             |
| เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและ<br>สะดวก                                    | 4.54                       | 0.50 | มากที่สุด            | 90.80             |
| มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของ<br>ผู้รับบริการ                             | 4.53                       | 0.56 | มากที่สุด            | 90.60             |
| มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่/<br>นอกเวลาราชการ                                | 4.53                       | 0.54 | มากที่สุด            | 90.60             |
| ค่าเฉลี่ย                                                                           | 4.53                       | 0.25 | มากที่สุด            | 90.60             |

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านช่องทางการ  
ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.60 ( $\bar{X} = 4.53$ ) เมื่อพิจารณา  
ตามด้านย่อย พบว่า มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ชัดเจน และเข้าใจ  
ง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.20 ( $\bar{X} = 4.56$ )

**ตารางที่ 4.8** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม  
งานบริการด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ                                                                                     | ความพึงพอใจ                |      | ระดับความ<br>พึงพอใจ | คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------|----------------------|-------------------|
|                                                                                                          | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | S.D. |                      |                   |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                                              |                            |      |                      |                   |
| เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกาย<br>เหมาะสมต่อการบริการ                                               | 4.56                       | 0.62 | มากที่สุด            | 91.20             |
| เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี                                                                    | 4.56                       | 0.50 | มากที่สุด            | 91.20             |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว<br>และเอาใจใส่                                                | 4.57                       | 0.51 | มากที่สุด            | 91.40             |
| เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอน<br>การให้บริการชัดเจน                                            | 4.54                       | 0.55 | มากที่สุด            | 90.80             |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่<br>เลือกปฏิบัติ                                                  | 4.56                       | 0.43 | มากที่สุด            | 91.20             |
| เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและตอบ<br>ข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ                      | 4.52                       | 0.52 | มากที่สุด            | 90.40             |
| เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ<br>หน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์<br>ในทางมิชอบ ฯลฯ | 4.53                       | 0.54 | มากที่สุด            | 90.60             |
| ค่าเฉลี่ย                                                                                                | 4.55                       | 0.46 | มากที่สุด            | 91.00             |

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.00 ( $\bar{X} = 4.55$ ) เมื่อพิจารณาตามด้าน  
ย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย  
ความพึงพอใจร้อยละ 91.40 ( $\bar{X} = 4.57$ )

**ตารางที่ 4.9** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม  
งานบริการด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

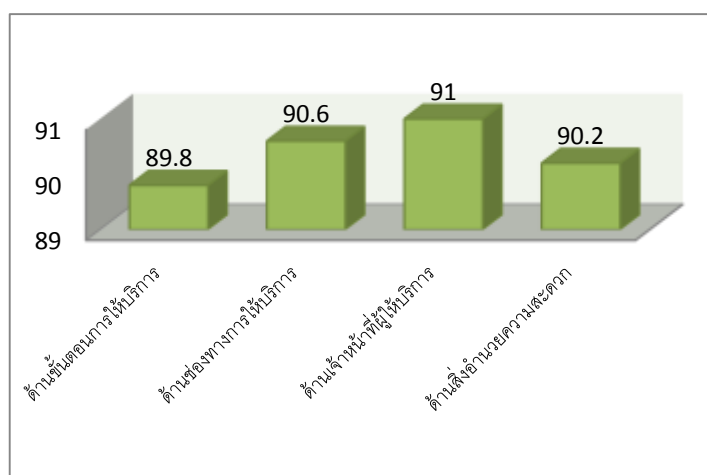
| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ                                                            | ความพึงพอใจ                |      | ระดับความ<br>พึงพอใจ | คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------|----------------------|-------------------|
|                                                                                 | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | S.D. |                      |                   |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                          |                            |      |                      |                   |
| สถานที่หรือจุดติดตั้งการดำเนินงาน มีความเหมาะสม สะดวกและปลอดภัย                 | 4.56                       | 0.50 | มากที่สุด            | 91.20             |
| มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน                       | 4.53                       | 0.56 | มากที่สุด            | 90.60             |
| มีการดูแล ตรวจสอบ ซ่อมแซม ให้สามารถใช้งานได้ดียู่เสมอ                           | 4.49                       | 0.50 | มาก                  | 89.80             |
| มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เพียงพอและทันสมัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ                  | 4.51                       | 0.49 | มากที่สุด            | 90.20             |
| มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ | 4.51                       | 0.50 | มากที่สุด            | 90.20             |
| มีการจัดสถานที่และอุปกรณ์ที่เป็นระเบียบ และสะดวกต่อการให้บริการ                 | 4.51                       | 0.48 | มากที่สุด            | 90.20             |
| ค่าเฉลี่ย                                                                       | 4.51                       | 0.39 | มากที่สุด            | 90.20             |

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.20 ( $\bar{X} = 4.51$ ) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า สถานที่หรือจุดติดตั้งการดำเนินงาน มีความเหมาะสม สะดวกและปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.20 ( $\bar{X} = 4.56$ )

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ  
ในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน

| ความพึงพอใจโดยภาพรวม<br>ที่มีต่อการให้บริการ | ความพึงพอใจ                |      | ระดับความ<br>พึงพอใจ | คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|----------------------------------------------|----------------------------|------|----------------------|-------------------|
|                                              | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | S.D. |                      |                   |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                      | 4.49                       | 0.52 | มาก                  | 89.80             |
| ด้านช่องทางการให้บริการ                      | 4.53                       | 0.56 | มากที่สุด            | 90.60             |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                  | 4.55                       | 0.55 | มากที่สุด            | 91.00             |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                       | 4.51                       | 0.50 | มากที่สุด            | 90.20             |
| ค่าเฉลี่ย                                    | 4.52                       | 0.39 | มากที่สุด            | 90.40             |

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการให้บริการงานใน 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ ) เท่ากับร้อยละ 90.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 91.00 ( $\bar{X} = 4.55$ ) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 90.60 ( $\bar{X} = 4.53$ ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 90.20 ( $\bar{X} = 4.51$ ) และ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 89.80 ( $\bar{X} = 4.49$ )



ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ 4 งานบริการ

งานบริการที่ 1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ  
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ                                           | ความพึงพอใจ                |      | ระดับความ<br>พึงพอใจ | คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|----------------------------------------------------------------|----------------------------|------|----------------------|-------------------|
|                                                                | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | S.D. |                      |                   |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                        |                            |      |                      |                   |
| มีผังลำดับขั้นตอนแสดงอย่างมีระบบ ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน       | 4.42                       | 0.74 | มาก                  | 88.40             |
| มีความตรงต่อเวลาและมีกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน รวดเร็ว และทันเวลา | 4.47                       | 0.65 | มาก                  | 89.40             |
| ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน เป็นที่น่าไว้วางใจ     | 4.48                       | 0.61 | มาก                  | 89.60             |
| มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ   | 4.52                       | 0.61 | มากที่สุด            | 90.40             |
| ขั้นตอนการให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียม ตามลำดับก่อนหลัง     | 4.54                       | 0.56 | มากที่สุด            | 90.80             |
| ค่าเฉลี่ย                                                      | 4.49                       | 0.56 | มาก                  | 89.80             |

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 89.80 ( $\bar{X}$  = 4.46) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ขั้นตอนการให้บริการมีความเสมอภาค เท่าเทียม ตามลำดับก่อนหลัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.80 ( $\bar{X}$  = 4.54)

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ  
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ                                                                | ความพึงพอใจ                |      | ระดับความ<br>พึงพอใจ | คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------|----------------------|-------------------|
|                                                                                     | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | S.D. |                      |                   |
| ด้านช่องทางการให้บริการ                                                             |                            |      |                      |                   |
| ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อ<br>ผู้รับบริการ                                     | 4.58                       | 0.54 | มากที่สุด            | 91.60             |
| มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการ<br>ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ชัดเจน และเข้าใจ<br>ง่าย | 4.48                       | 0.64 | มาก                  | 89.60             |
| ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ/<br>ช่องทาง                                     | 4.52                       | 0.70 | มากที่สุด            | 90.40             |
| เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและ<br>สะดวก                                    | 4.51                       | 0.63 | มากที่สุด            | 90.20             |
| มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของ<br>ผู้รับบริการ                             | 4.56                       | 0.60 | มากที่สุด            | 91.20             |
| มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่/<br>นอกเวลาราชการ                                | 4.55                       | 0.54 | มากที่สุด            | 91.00             |
| ค่าเฉลี่ย                                                                           | 4.53                       | 0.55 | มากที่สุด            | 90.60             |

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ใน  
ภาพรวม ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.60  
( $\bar{X}$  = 4.53) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อผู้รับบริการ มี  
ค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.60 ( $\bar{X}$  = 4.58)

**ตารางที่ 4.13** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ  
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ                                                                                     | ความพึงพอใจ                |      | ระดับความ<br>พึงพอใจ | คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------|----------------------|-------------------|
|                                                                                                          | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | S.D. |                      |                   |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                                              |                            |      |                      |                   |
| เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกาย<br>เหมาะสมต่อการบริการ                                               | 4.53                       | 0.57 | มากที่สุด            | 90.60             |
| เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี                                                                    | 4.54                       | 0.52 | มากที่สุด            | 90.80             |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว<br>และเอาใจใส่                                                | 4.53                       | 0.63 | มากที่สุด            | 90.60             |
| เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอน<br>การให้บริการชัดเจน                                            | 4.47                       | 0.66 | มาก                  | 89.40             |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่<br>เลือกปฏิบัติ                                                  | 4.51                       | 0.61 | มากที่สุด            | 90.20             |
| เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและตอบ<br>ข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ                      | 4.51                       | 0.57 | มากที่สุด            | 90.20             |
| เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ<br>หน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์<br>ในทางมิชอบ ฯลฯ | 4.58                       | 0.55 | มากที่สุด            | 91.60             |
| ค่าเฉลี่ย                                                                                                | 4.52                       | 0.52 | มากที่สุด            | 90.40             |

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ใน  
ภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.40  
( $\bar{X} = 4.52$ ) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น  
ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.60 ( $\bar{X} = 4.58$ )

**ตารางที่ 4.14** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ  
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

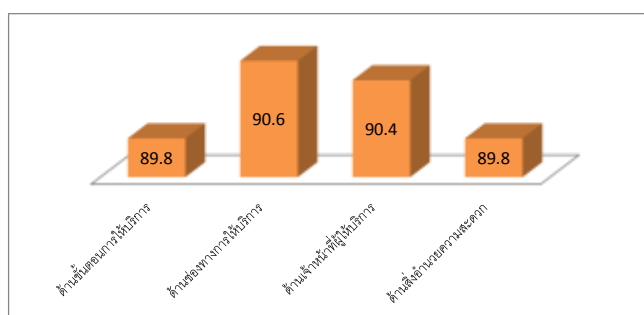
| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ                                                                | ความพึงพอใจ                |      | ระดับความ<br>พึงพอใจ | คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------|----------------------|-------------------|
|                                                                                     | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | S.D. |                      |                   |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                              |                            |      |                      |                   |
| สถานที่หรือจุดติดตั้งการดำเนินงาน มีความ<br>เหมาะสม สะดวกและปลอดภัย                 | 4.54                       | 0.56 | มากที่สุด            | 90.80             |
| มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่<br>การให้บริการอย่างชัดเจน                    | 4.55                       | 0.53 | มากที่สุด            | 91.00             |
| มีการดูแล ตรวจสอบ ซ่อมแซม ให้สามารถ<br>ใช้งานได้ดียู่เสมอ                           | 4.44                       | 0.62 | มาก                  | 88.80             |
| มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เพียงพอและ<br>ทันสมัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ                  | 4.46                       | 0.63 | มาก                  | 89.20             |
| มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น ที่<br>นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ | 4.44                       | 0.64 | มาก                  | 88.00             |
| มีการจัดสถานที่และอุปกรณ์ที่เป็นระเบียบ<br>และสะดวกต่อการให้บริการ                  | 4.53                       | 0.56 | มากที่สุด            | 90.60             |
| ค่าเฉลี่ย                                                                           | 4.50                       | 0.54 | มาก                  | 90.00             |

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ใน  
ภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.00  
( $\bar{X} = 4.50$ ) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การ  
ให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.00 ( $\bar{X} = 4.55$ )

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ  
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม 4 ด้าน

| ความพึงพอใจโดยภาพรวม<br>ที่มีต่อการให้บริการ | ความพึงพอใจ                |      | ระดับความ<br>พึงพอใจ | คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|----------------------------------------------|----------------------------|------|----------------------|-------------------|
|                                              | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | S.D. |                      |                   |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                      | 4.49                       | 0.56 | มาก                  | 89.80             |
| ด้านช่องทางการให้บริการ                      | 4.53                       | 0.55 | มากที่สุด            | 90.60             |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                  | 4.52                       | 0.54 | มากที่สุด            | 90.40             |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                       | 4.49                       | 0.54 | มาก                  | 89.80             |
| ค่าเฉลี่ย                                    | 4.51                       | 0.52 | มากที่สุด            | 90.20             |

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูก  
สิ่งก่อสร้าง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.20 ( $\bar{X} = 4.51$ )  
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึง  
พอใจร้อยละ 90.60 ( $\bar{X} = 4.53$ )



ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง  
ในภาพรวม 4 ด้าน

## งานบริการที่ 2 งานด้านบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ  
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ                                           | ความพึงพอใจ                |      | ระดับความ<br>พึงพอใจ | คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|----------------------------------------------------------------|----------------------------|------|----------------------|-------------------|
|                                                                | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | S.D. |                      |                   |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                        |                            |      |                      |                   |
| มีผังลำดับขั้นตอนแสดงอย่างมีระบบ ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน       | 4.39                       | 0.77 | มาก                  | 87.80             |
| มีความตรงต่อเวลาและมีกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน รวดเร็ว และทันเวลา | 4.40                       | 0.74 | มาก                  | 88.00             |
| ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน เป็นที่น่าไว้วางใจ     | 4.44                       | 0.72 | มาก                  | 88.80             |
| มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ   | 4.39                       | 0.76 | มาก                  | 87.80             |
| ขั้นตอนการให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียม ตามลำดับก่อนหลัง     | 4.45                       | 0.76 | มาก                  | 89.00             |
| ค่าเฉลี่ย                                                      | 4.41                       | 0.72 | มาก                  | 88.20             |

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 88.20 ( $\bar{X} = 4.41$ ) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ขั้นตอนการให้บริการมีความเสมอภาค เท่าเทียม ตามลำดับก่อนหลัง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 89.00 ( $\bar{X} = 4.45$ )

**ตารางที่ 4.17** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ  
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ                                                                | ความพึงพอใจ                |      | ระดับความ<br>พึงพอใจ | คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------|----------------------|-------------------|
|                                                                                     | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | S.D. |                      |                   |
| ด้านช่องทางการให้บริการ                                                             |                            |      |                      |                   |
| ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อ<br>ผู้รับบริการ                                     | 4.48                       | 0.72 | มาก                  | 89.60             |
| มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการ<br>ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ชัดเจน และเข้าใจ<br>ง่าย | 4.57                       | 0.67 | มากที่สุด            | 91.40             |
| ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ/<br>ช่องทาง                                     | 4.47                       | 0.69 | มาก                  | 89.40             |
| เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและ<br>สะดวก                                    | 4.46                       | 0.71 | มาก                  | 89.20             |
| มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของ<br>ผู้รับบริการ                             | 4.47                       | 0.73 | มาก                  | 89.40             |
| มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่/<br>นอกเวลาราชการ                                | 4.47                       | 0.70 | มาก                  | 89.40             |
| ค่าเฉลี่ย                                                                           | 4.49                       | 0.67 | มาก                  | 89.80             |

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม  
ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 89.80 ( $\bar{X} = 4.49$ )  
เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยความ  
พึงพอใจร้อยละ 89.60 ( $\bar{X} = 4.48$ )

**ตารางที่ 4.18** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ  
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ                                                                                     | ความพึงพอใจ                |      | ระดับความ<br>พึงพอใจ | คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------|----------------------|-------------------|
|                                                                                                          | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | S.D. |                      |                   |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                                              |                            |      |                      |                   |
| เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกาย<br>เหมาะสมต่อการบริการ                                               | 4.47                       | 0.71 | มาก                  | 89.40             |
| เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี                                                                    | 4.49                       | 0.71 | มาก                  | 89.80             |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว<br>และเอาใจใส่                                                | 4.52                       | 0.69 | มากที่สุด            | 90.40             |
| เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอน<br>การให้บริการชัดเจน                                            | 4.51                       | 0.73 | มากที่สุด            | 90.00             |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่<br>เลือกปฏิบัติ                                                  | 4.47                       | 0.71 | มาก                  | 89.40             |
| เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและตอบ<br>ข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ                      | 4.44                       | 0.75 | มาก                  | 88.80             |
| เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ<br>หน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์<br>ในทางมิชอบ ฯลฯ | 4.45                       | 0.71 | มาก                  | 89.00             |
| ค่าเฉลี่ย                                                                                                | 4.48                       | 0.68 | มาก                  | 89.60             |

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม  
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 89.60 ( $\bar{X} = 4.48$ ) เมื่อ  
พิจารณาตามรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ย  
ความพึงพอใจร้อยละ 90.40 ( $\bar{X} = 4.52$ )

**ตารางที่ 4.19** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ  
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

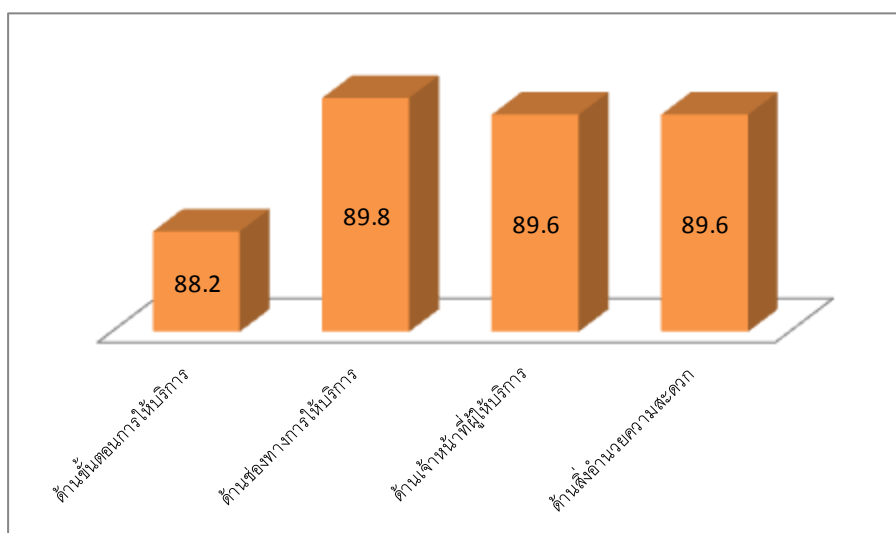
| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ                                                            | ความพึงพอใจ                |      | ระดับความ<br>พึงพอใจ | คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------|----------------------|-------------------|
|                                                                                 | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | S.D. |                      |                   |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                          |                            |      |                      |                   |
| สถานที่หรือจุดติดตั้งการดำเนินงาน มีความเหมาะสม สะดวกและปลอดภัย                 | 4.53                       | 0.65 | มากที่สุด            | 90.60             |
| มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน                       | 4.49                       | 0.68 | มาก                  | 89.80             |
| มีการดูแล ตรวจสอบ ซ่อมแซม ให้สามารถใช้งานได้ดียู่เสมอ                           | 4.45                       | 0.70 | มาก                  | 89.00             |
| มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เพียงพอและทันสมัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ                  | 4.46                       | 0.72 | มาก                  | 89.20             |
| มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ | 4.46                       | 0.70 | มาก                  | 89.20             |
| มีการจัดสถานที่และอุปกรณ์ที่เป็นระเบียบและสะดวกต่อการให้บริการ                  | 4.48                       | 0.69 | มาก                  | 89.60             |
| ค่าเฉลี่ย                                                                       | 4.48                       | 0.65 | มาก                  | 89.60             |

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 89.60 ( $\bar{X} = 4.48$ )  
เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า สถานที่หรือจุดติดตั้งการดำเนินงาน มีความเหมาะสม สะดวกและ  
ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.60 ( $\bar{X} = 4.53$ )

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ  
งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม 4 ด้าน

| ความพึงพอใจโดยภาพรวม<br>ที่มีต่อการให้บริการ | ความพึงพอใจ                |      | ระดับความ<br>พึงพอใจ | คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|----------------------------------------------|----------------------------|------|----------------------|-------------------|
|                                              | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | S.D. |                      |                   |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                      | 4.41                       | 0.72 | มาก                  | 88.20             |
| ด้านช่องทางการให้บริการ                      | 4.49                       | 0.67 | มาก                  | 89.80             |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                  | 4.48                       | 0.68 | มาก                  | 89.60             |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                       | 4.48                       | 0.65 | มาก                  | 89.60             |
| ค่าเฉลี่ย                                    | 4.46                       | 0.66 | มาก                  | 89.20             |

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 89.20 ( $\bar{X} = 4.46$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 89.80 ( $\bar{X} = 4.49$ )



ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการงานบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม 4 ด้าน

งานบริการที่ 3 งานด้านสวัสดิการสังคม (งานสงเคราะห์หญิงตั้งครรภ์และเด็กแรกเกิด)

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ  
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ                                           | ความพึงพอใจ                |      | ระดับความ<br>พึงพอใจ | คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|----------------------------------------------------------------|----------------------------|------|----------------------|-------------------|
|                                                                | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | S.D. |                      |                   |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                        |                            |      |                      |                   |
| มีผังลำดับขั้นตอนแสดงอย่างมีระบบ ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน       | 4.58                       | 0.56 | มากที่สุด            | 91.60             |
| มีความตรงต่อเวลาและมีกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน รวดเร็ว และทันเวลา | 4.57                       | 0.56 | มากที่สุด            | 91.40             |
| ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน เป็นที่น่าไว้วางใจ     | 4.63                       | 0.55 | มากที่สุด            | 92.60             |
| มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ   | 4.56                       | 0.57 | มากที่สุด            | 91.20             |
| ขั้นตอนการให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียม ตามลำดับก่อนหลัง     | 4.62                       | 0.56 | มากที่สุด            | 92.40             |
| ค่าเฉลี่ย                                                      | 4.56                       | 0.50 | มากที่สุด            | 91.20             |

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านสวัสดิการสังคม (งานสงเคราะห์หญิงตั้งครรภ์และเด็กแรกเกิด) ในภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.20 ( $\bar{X} = 4.56$ ) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน เป็นที่น่าไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.60 ( $\bar{X} = 4.63$ )

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ  
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ                                                                | ความพึงพอใจ                |      | ระดับความ<br>พึงพอใจ | คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------|----------------------|-------------------|
|                                                                                     | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | S.D. |                      |                   |
| ด้านช่องทางการให้บริการ                                                             |                            |      |                      |                   |
| ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อ<br>ผู้รับบริการ                                     | 4.58                       | 0.52 | มากที่สุด            | 91.60             |
| มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการ<br>ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ชัดเจน และเข้าใจ<br>ง่าย | 4.64                       | 0.51 | มากที่สุด            | 92.80             |
| ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ/<br>ช่องทาง                                     | 4.57                       | 0.52 | มากที่สุด            | 91.40             |
| เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและ<br>สะดวก                                    | 4.61                       | 0.55 | มากที่สุด            | 92.20             |
| มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของ<br>ผู้รับบริการ                             | 4.59                       | 0.58 | มากที่สุด            | 91.80             |
| มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่/<br>นอกเวลาราชการ                                | 4.63                       | 0.57 | มากที่สุด            | 92.60             |
| ค่าเฉลี่ย                                                                           | 4.60                       | 0.49 | มากที่สุด            | 92.00             |

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านสวัสดิการสังคม (งานสงเคราะห์  
หญิงตั้งครรภ์และเด็กแรกเกิด) ในภาพรวม ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี  
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.20 ( $\bar{X} = 4.60$ ) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน มีการประชาสัมพันธ์ผ่าน  
ช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ชัดเจน และเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.80  
( $\bar{X} = 4.64$ )

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ  
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ                                                                                     | ความพึงพอใจ                |      | ระดับความ<br>พึงพอใจ | คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------|----------------------|-------------------|
|                                                                                                          | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | S.D. |                      |                   |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                                              |                            |      |                      |                   |
| เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกาย<br>เหมาะสมต่อการบริการ                                               | 4.61                       | 0.54 | มากที่สุด            | 92.20             |
| เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี                                                                    | 4.67                       | 0.53 | มากที่สุด            | 93.40             |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว<br>และเอาใจใส่                                                | 4.64                       | 0.53 | มากที่สุด            | 92.80             |
| เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอน<br>การให้บริการชัดเจน                                            | 4.66                       | 0.52 | มากที่สุด            | 93.20             |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่<br>เลือกปฏิบัติ                                                  | 4.69                       | 0.51 | มากที่สุด            | 93.80             |
| เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและตอบ<br>ข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ                      | 4.70                       | 0.71 | มากที่สุด            | 94.00             |
| เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ<br>หน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์<br>ในทางมิชอบ ฯลฯ | 4.63                       | 0.53 | มากที่สุด            | 92.60             |
| ค่าเฉลี่ย                                                                                                | 4.66                       | 0.47 | มากที่สุด            | 93.20             |

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านสวัสดิการสังคม (งานสงเคราะห์  
หญิงตั้งครรภ์และเด็กแรกเกิด) ในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี  
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.20 ( $\bar{X}$  = 4.66) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน เจ้าหน้าที่มีความรู้  
ความสามารถและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ  
94.00 ( $\bar{X}$  = 4.70)

**ตารางที่ 4.24** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ  
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

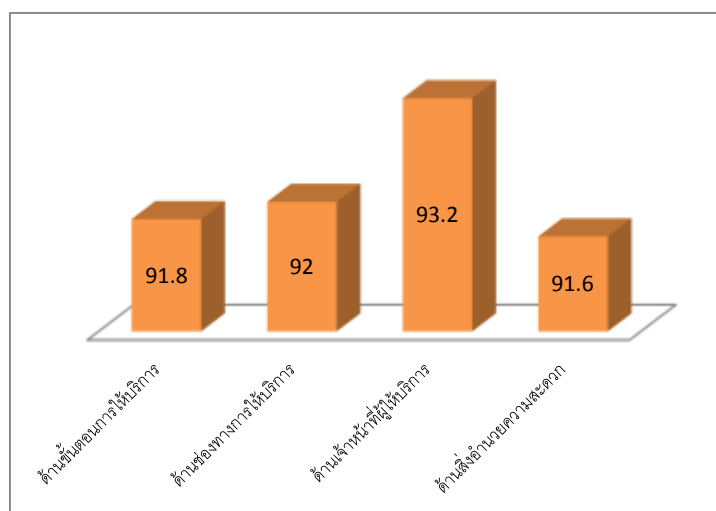
| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ                                                            | ความพึงพอใจ                |      | ระดับความ<br>พึงพอใจ | คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------|----------------------|-------------------|
|                                                                                 | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | S.D. |                      |                   |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                          |                            |      |                      |                   |
| สถานที่หรือจุดติดตั้งการดำเนินงาน มีความเหมาะสม สะดวกและปลอดภัย                 | 4.61                       | 0.51 | มากที่สุด            | 92.20             |
| มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน                       | 4.57                       | 0.52 | มากที่สุด            | 91.40             |
| มีการดูแล ตรวจสอบ ซ่อมแซม ให้สามารถใช้งานได้ดียู่เสมอ                           | 4.60                       | 0.52 | มากที่สุด            | 92.00             |
| มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เพียงพอและทันสมัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ                  | 4.57                       | 0.59 | มากที่สุด            | 91.40             |
| มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ | 4.61                       | 0.55 | มากที่สุด            | 92.20             |
| มีการจัดสถานที่และอุปกรณ์ที่เป็นระเบียบ และสะดวกต่อการให้บริการ                 | 4.54                       | 0.52 | มากที่สุด            | 90.80             |
| ค่าเฉลี่ย                                                                       | 4.52                       | 0.47 | มากที่สุด            | 90.40             |

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านสวัสดิการสังคม (งานสงเคราะห์ หญิงตั้งครรภ์และเด็กแรกเกิด) ในภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.40 ( $\bar{X} = 4.52$ ) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน สถานที่หรือจุดติดตั้งการดำเนินงาน มีความเหมาะสม สะดวกและปลอดภัย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.20 ( $\bar{X} = 4.61$ )

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ  
งานด้านสวัสดิการสังคม (งานสงเคราะห์หญิงตั้งครรภ์และเด็กแรกเกิด)  
ในภาพรวม 4 ด้าน

| ความพึงพอใจโดยภาพรวม<br>ที่มีต่อการให้บริการ | ความพึงพอใจ                |      | ระดับความ<br>พึงพอใจ | คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|----------------------------------------------|----------------------------|------|----------------------|-------------------|
|                                              | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | S.D. |                      |                   |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                      | 4.59                       | 0.50 | มากที่สุด            | 91.80             |
| ด้านช่องทางการให้บริการ                      | 4.60                       | 0.49 | มากที่สุด            | 92.00             |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                  | 4.66                       | 0.47 | มากที่สุด            | 93.20             |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                       | 4.58                       | 0.48 | มากที่สุด            | 91.60             |
| ค่าเฉลี่ย                                    | 4.61                       | 0.45 | มากที่สุด            | 92.20             |

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม (งานสงเคราะห์หญิงตั้งครรภ์และเด็กแรกเกิด) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.20 ( $\bar{X} = 4.61$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.20 ( $\bar{X} = 4.66$ )



ภาพที่ 10 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม (งานสงเคราะห์หญิงตั้งครรภ์และเด็กแรกเกิด) ในภาพรวม 4 ด้าน

#### งานบริการที่ 4 งานด้านทะเบียนพาณิชย์

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ  
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ                                           | ความพึงพอใจ                |      | ระดับความ<br>พึงพอใจ | คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|----------------------------------------------------------------|----------------------------|------|----------------------|-------------------|
|                                                                | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | S.D. |                      |                   |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                        |                            |      |                      |                   |
| มีผังลำดับขั้นตอนแสดงอย่างมีระบบ ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน       | 4.47                       | 0.57 | มาก                  | 89.40             |
| มีความตรงต่อเวลาและมีกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน รวดเร็ว และทันเวลา | 4.45                       | 0.53 | มาก                  | 89.00             |
| ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน เป็นที่น่าไว้วางใจ     | 4.47                       | 0.57 | มาก                  | 89.40             |
| มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ   | 4.49                       | 0.53 | มาก                  | 89.80             |
| ขั้นตอนการให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียม ตามลำดับก่อนหลัง     | 4.52                       | 0.53 | มากที่สุด            | 90.40             |
| ค่าเฉลี่ย                                                      | 4.48                       | 0.50 | มาก                  | 89.60             |

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านทะเบียนพาณิชย์ ในภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.20 ( $\bar{X} = 4.56$ ) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน ขั้นตอนการให้บริการมีความเสมอภาค เท่าเทียม ตามลำดับก่อนหลัง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.40 ( $\bar{X} = 4.52$ )

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ  
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ                                                                | ความพึงพอใจ                |      | ระดับความ<br>พึงพอใจ | คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------|----------------------|-------------------|
|                                                                                     | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | S.D. |                      |                   |
| ด้านช่องทางการให้บริการ                                                             |                            |      |                      |                   |
| ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อ<br>ผู้รับบริการ                                     | 4.51                       | 0.56 | มากที่สุด            | 90.20             |
| มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการ<br>ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ชัดเจน และเข้าใจ<br>ง่าย | 4.53                       | 0.56 | มากที่สุด            | 90.60             |
| ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ/<br>ช่องทาง                                     | 4.54                       | 0.53 | มากที่สุด            | 90.80             |
| เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและ<br>สะดวก                                    | 4.57                       | 0.57 | มากที่สุด            | 91.40             |
| มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของ<br>ผู้รับบริการ                             | 4.49                       | 0.58 | มาก                  | 89.80             |
| มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่/<br>นอกเวลาราชการ                                | 4.48                       | 0.55 | มาก                  | 89.60             |
| ค่าเฉลี่ย                                                                           | 4.52                       | 0.51 | มากที่สุด            | 90.40             |

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านทะเบียนพาณิชย์ ในภาพรวม ด้าน  
ช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.40 ( $\bar{X} = 4.52$ )  
เมื่อพิจารณาตามรายด้าน เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ  
ร้อยละ 91.40 ( $\bar{X} = 4.57$ )

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ  
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ                                                                                     | ความพึงพอใจ                |      | ระดับความ<br>พึงพอใจ | คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------|----------------------|-------------------|
|                                                                                                          | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | S.D. |                      |                   |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                                              |                            |      |                      |                   |
| เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกาย<br>เหมาะสมต่อการบริการ                                               | 4.61                       | 0.52 | มากที่สุด            | 92.20             |
| เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี                                                                    | 4.54                       | 0.55 | มากที่สุด            | 90.80             |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว<br>และเอาใจใส่                                                | 4.57                       | 0.53 | มากที่สุด            | 91.40             |
| เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอน<br>การให้บริการชัดเจน                                            | 4.50                       | 0.53 | มาก                  | 90.00             |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่<br>เลือกปฏิบัติ                                                  | 4.56                       | 0.53 | มากที่สุด            | 91.20             |
| เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและตอบ<br>ข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ                      | 4.47                       | 0.60 | มาก                  | 89.40             |
| เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ<br>หน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา<br>ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | 4.44                       | 0.60 | มาก                  | 88.80             |
| ค่าเฉลี่ย                                                                                                | 4.52                       | 0.50 | มากที่สุด            | 90.40             |

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านงานด้านทะเบียนพาณิชย์ ใน  
ภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.40  
( $\bar{X} = 4.52$ ) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสมต่อการบริการ มี  
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.20 ( $\bar{X} = 4.61$ )

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ  
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

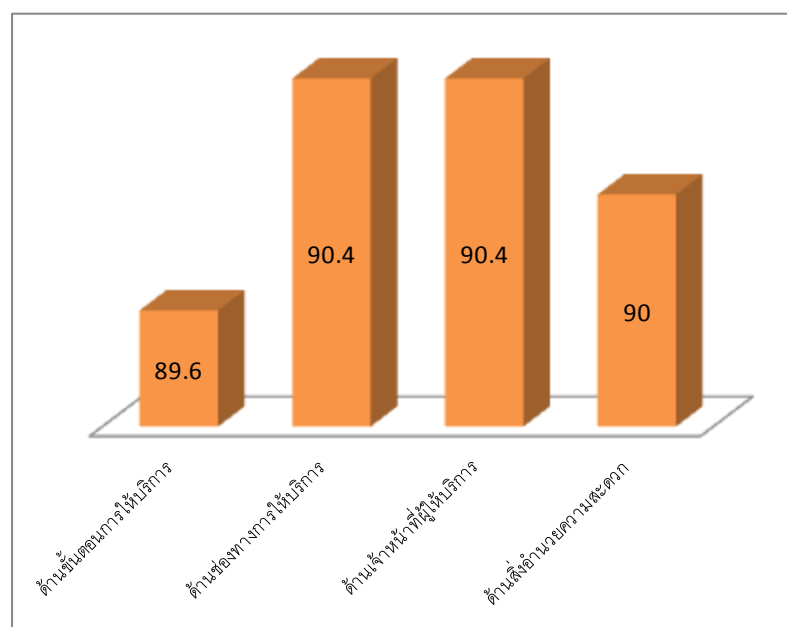
| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ                                                            | ความพึงพอใจ                |      | ระดับความ<br>พึงพอใจ | คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------|----------------------|-------------------|
|                                                                                 | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | S.D. |                      |                   |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                          |                            |      |                      |                   |
| สถานที่หรือจุดติดตั้งการดำเนินงาน มีความเหมาะสม สะดวกและปลอดภัย                 | 4.54                       | 0.53 | มากที่สุด            | 90.80             |
| มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน                       | 4.49                       | 0.53 | มาก                  | 89.80             |
| มีการดูแล ตรวจสอบ ซ่อมแซม ให้สามารถใช้งานได้ดียู่เสมอ                           | 4.46                       | 0.60 | มาก                  | 89.20             |
| มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เพียงพอและทันสมัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ                  | 4.53                       | 0.53 | มากที่สุด            | 90.60             |
| มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ | 4.53                       | 0.53 | มากที่สุด            | 90.60             |
| มีการจัดสถานที่และอุปกรณ์ที่เป็นระเบียบและสะดวกต่อการให้บริการ                  | 4.48                       | 0.60 | มาก                  | 89.60             |
| ค่าเฉลี่ย                                                                       | 4.50                       | 0.51 | มาก                  | 90.00             |

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านทะเบียนพาณิชย์ ในภาพรวม ด้าน  
สิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.00 ( $\bar{X} = 4.50$ ) เมื่อพิจารณาตาม  
รายด้าน สถานที่หรือจุดติดตั้งการดำเนินงาน มีความเหมาะสม สะดวกและปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยความ  
พึงพอใจร้อยละ 90.80 ( $\bar{X} = 4.54$ )

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ  
งานด้านทะเบียนพาณิชย์ ในภาพรวม 4 ด้าน

| ความพึงพอใจโดยภาพรวม<br>ที่มีต่อการให้บริการ | ความพึงพอใจ                |             | ระดับความ<br>พึงพอใจ | คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|----------------------------------------------|----------------------------|-------------|----------------------|-------------------|
|                                              | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | S.D.        |                      |                   |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                      | 4.48                       | 0.50        | มาก                  | 89.60             |
| ด้านช่องทางการให้บริการ                      | 4.52                       | 0.51        | มากที่สุด            | 90.40             |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                  | 4.52                       | 0.50        | มากที่สุด            | 90.40             |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                       | 4.50                       | 0.51        | มาก                  | 90.00             |
| <b>ค่าเฉลี่ย</b>                             | <b>4.51</b>                | <b>0.46</b> | <b>มากที่สุด</b>     | <b>90.20</b>      |

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.20 ( $\bar{X} = 4.51$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.40 ( $\bar{X} = 4.52$ )



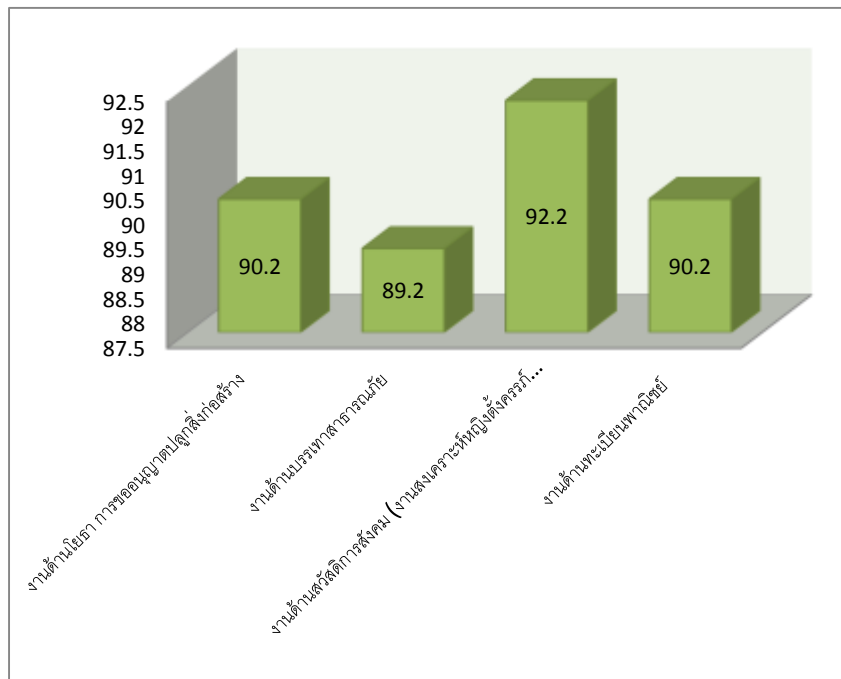
ภาพที่ 11 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ ในภาพรวม 4 ด้าน

ตอนที่ 4 สรุปผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง

ตารางที่ 4.31 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง

| ประเด็นหลัก                                                                                  | ความพึงพอใจ             |      | ระดับความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------|------------------|---------------|
|                                                                                              | ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) | S.D. |                  |               |
| ความพึงพอใจในงานบริการที่ 1: งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง                         | 4.51                    | 0.52 | มากที่สุด        | 90.20         |
| ความพึงพอใจในงานบริการที่ 2 : งานด้านบรรเทาสาธารณภัย                                         | 4.46                    | 0.66 | มาก              | 89.20         |
| ความพึงพอใจในงานบริการที่ 3: งานด้านสวัสดิการสังคม (งานสงเคราะห์หญิงตั้งครรภ์และเด็กแรกเกิด) | 4.61                    | 0.45 | มากที่สุด        | 92.20         |
| ความพึงพอใจในงานบริการที่ 4: งานด้านทะเบียนพาณิชย์                                           | 4.51                    | 0.46 | มากที่สุด        | 90.20         |
| ระดับความพึงพอใจในภาพรวม                                                                     | 4.52                    | 0.28 | มากที่สุด        | 90.40         |

จากตารางที่ 31 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการทั้ง 4 งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.40 ( $\bar{X} = 52$ ) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า ความพึงพอใจในงานบริการที่ 3 งานด้านสวัสดิการสังคม (งานสงเคราะห์หญิงตั้งครรภ์และเด็กแรกเกิด) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.20 ( $\bar{X} = 4.61$ ) รองลงมา ความพึงพอใจในงานบริการที่ 1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และ ความพึงพอใจในงานบริการที่ 4 งานด้านทะเบียนพาณิชย์ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.20 ( $\bar{X} = 4.51$ ) และความพึงพอใจในงานบริการที่ 2 งานด้านบรรเทาสาธารณภัย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 89.20 ( $\bar{X} = 4.46$ ) ตามลำดับ



ภาพที่ 12 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอหลุมรั้ง จังหวัดกาญจนบุรี

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการบริหารราชการงานขององค์การบริหารส่วนตำบล หลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ประทับใจที่สุดและจุดที่ควรปรับปรุง แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

#### 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

จุดเด่น ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมดี บริการรวดเร็ว เป็นขั้นเป็นตอน

จุดที่ควรปรับปรุง -

#### 2) ด้านช่องทางการให้บริการ

จุดเด่น ประชาชนผู้มารับบริการมีความพอใจในความสะดวกในการติดต่อ เนื่องจากมีช่องทางในการติดต่อที่หลากหลาย ทำให้เข้าถึงและแก้ปัญหาได้ทันถ่วงที

จุดที่ควรปรับปรุง -

#### 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จุดเด่น ประชาชนผู้มารับบริการมีความประทับใจในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการ เต็มใจและเอาใจใส่ในการให้บริการดี และให้คำแนะนำในด้านต่างๆ ดี

จุดที่ควรปรับปรุง -

#### 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จุดเด่น ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในเรื่องวัสดุอุปกรณ์ที่มีอย่างเพียงพอ สถานที่กว้างขวาง เดินทางเข้าถึงง่าย และปลอดภัย

จุดที่ควรปรับปรุง -

## บทที่ 5

### สรุปผล ข้อเสนอแนะ และอภิปรายผล

การสรุป ข้อเสนอแนะ และอภิปรายผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้จัดลำดับการนำเสนอ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. สรุปผลการวิจัย
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสวัสดิการสังคม (งานสงเคราะห์หญิงตั้งครรภ์และเด็กแรกเกิด) และงานด้านทะเบียนพาณิชย์
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

#### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 สามารถสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

1. สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอปอพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

ด้านเพศผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 384 คน ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 34.10 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 34.10

ด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ช่วงอายุ 31 – 50 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมา คือ อายุ 18 – 30 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 28.40 อายุ 51–60 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 21.10 และอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50

ด้านระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จบการศึกษาชั้นประถมศึกษาหรือต่ำกว่าจำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 47.40 รองลงมาคือ มัธยมศึกษา จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 32.60 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.20 อนุปริญญา/ปวส./ปวท./หรือเทียบเท่า จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80

ด้านอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ คือ เกษตรกร จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 40.60 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 26.60 เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 23.70 อื่นๆ เช่น อยู่บ้านเฉยๆ/ข้าราชการบำนาญ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30

ด้านระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยในชุมชนมากที่สุด คือ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 63.80 รองลงมาคือ ระยะเวลาอยู่อาศัย 10 – 15 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.60 ระยะเวลาอยู่อาศัยน้อยกว่า 10 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80 และอยู่อาศัย 15 – 20 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.79

2. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง ในแต่ละงานบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 90.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านงานบริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและมาก เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านสวัสดิการสังคม (งานสงเคราะห์หญิงตั้งครรภ์และเด็กแรกเกิด) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.20 ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างและด้านทะเบียนพาณิชย์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.20 และด้านบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

ร้อยละ 89.20 และความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการให้บริการงานใน 4 ด้าน ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ ร้อยละ 90.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 91.00 รองลงมา คือ ด้าน ช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 90.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 90.20 และด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจเท่ากับร้อยละ 89.80 โดยสรุปผลดังนี้

2.1 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด เท่ากับร้อยละ 90.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน คือ ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับ ร้อยละ 90.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับร้อยละ 90.40 ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก เท่ากับร้อยละ 89.80

2.2 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เท่ากับร้อยละ 89.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน คือ ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 89.80 ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับร้อยละ 89.60 และด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 88.20

2.3 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม (งานสงเคราะห์หญิง ตั้งครรภ์และเด็กแรกเกิด) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้งอำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 92.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับร้อยละ 93.20 ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 92.00 ด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 91.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับร้อยละ 91.60

2.4 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรีอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 90.20 เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน คือ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับร้อยละ 90.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับร้อยละ 90.00 และด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับ ร้อยละ 89.60

## อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีดังต่อไปนี้

ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมาก เป็นไปตามการกำหนดเป้าหมายการให้บริการของผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง เป็นการสะท้อนในภาพรวมการปฏิบัติงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากการลงพื้นที่เก็บข้อมูลของผู้วิจัย ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ภารกิจงานที่องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้งกำกับติดตามการให้บริการและการทำงาน โดยเฉพาะงานด้านสวัสดิการสังคม (งานสงเคราะห์หญิงตั้งครรภ์และเด็กแรกเกิด) และซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ สุขอนามัยของหญิงตั้งครรภ์ในชุมชน ทำให้ประชาชนมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีที่สุดจากองค์การปกครองที่ตนอาศัยอยู่ โดยได้รับความร่วมมือกับโรงพยาบาลสาธารณสุขตำบล ที่มีการบริการในด้านต่างๆ เป็นอย่างดี ทำงานเป็นขั้นตอน มีระบบ มีช่องทางการรับบริการที่ง่ายและรวดเร็ว เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูล ดูแลอย่างทั่วถึง และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครันและเพียงพอ เป็นไปตาม พระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546) (คณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น, 2556) กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน มุ่งเน้นการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ส่งให้เกิดผลสำเร็จตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้มีบทบาทสำคัญ และเป็นกลไกหลักของประเทศในการบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น สอดคล้องกับผลวิจัยของ ศิขริน ดอนคำไพร (2557) ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตากยา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 สรุปโดยภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตากยา มีความพึงพอใจในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (2556) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสระลงเรือ ผลการสำรวจ พบว่า โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสระลงเรือ ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการดำเนินงานโครงการหรืองานบริการที่เหมือนกันระหว่างเทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบลด้วยกัน ในอำเภอหรือจังหวัดเดียวกัน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ ทำให้ทราบจุดเด่นจุดด้อย และสิ่งที่ควรพัฒนาปรับปรุงแก้ไขงานบริการให้กับผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. ควรทำการศึกษาการมีส่วนร่วมของชุมชนในการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง เพื่อจะได้ทราบความต้องการและระดับของการมีส่วนร่วมของชุมชนในการให้การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้งต่อไป
3. ควรทำการวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบที่เหมาะสมกับการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง ที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน
4. ควรทำการศึกษาการดำเนินการให้บริการชุมชนโดยใช้รูปแบบเครือข่ายสัมพันธ์ ที่เน้นผู้นำชุมชน ปราชญ์ท้องถิ่น

## เอกสารอ้างอิง

- กลางเดือน โพนนา. (2557). ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่องการประเมินความพึงพอใจ. ค้นเมื่อ กันยายน 1, 2557. จาก <http://share.psu.ac.th/blog/eng-vd-acaser/12129>
- กาญจนา อรุณสอนศรี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ การเกษตรไชยปราการ จำกัด อำเภอชัยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. โครงการวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- กิตติศักดิ์ ชนะจันทร์และคณะ. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเทศบาลตำบลสูงเม่น อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่. อดิเรก: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- กุลนดา โชติมุกตะ. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางซื่อ. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เกียร ฤวงค์. (2553). ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฝาย อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.
- เกรียงไกร ทองศรี. (2557). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี. กาญจนบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- แก้วตา ชินภักดิ์. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.
- คณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น. (2556). การกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่นของประเทศไทย. ค้นเมื่อ ตุลาคม 20, 2556. จาก <http://local.moi.go.th/webst/decon.htm>

- คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2556). การศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิตตินันท์ เดชคุปต์, วีระวัฒน์ ปันติคามัย และสุรกุล เจนอบรม . (2549). ผลผลิตและความพึงพอใจในบริการ. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จุมพจน์ วณิชกุล. (2544). องค์ประกอบของงานบริการ. กาญจนบุรี: โปรแกรมวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏกาญจนบุรี.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2549). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชำนาญ ภู่อี่ยม. (2548). Service Mind: การมีจิตมุ่งบริการ. เทศาภิบาล 100, 2 (ก.พ. 2548) 35-38.
- ณัฐพงษ์ ชุ่มชื่นสกุลสุข. (2556). การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเตา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์. โครงการงานวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ณัฐภา รังศิริ. (2549). คุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ทัศนีย์ ประธาน, นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว และกฤติกา เลชะกุล. (2556). สสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556. กระบี่: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2548). แนวคิดทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการให้บริการสาธารณะ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2547). การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นารินทร์ ชูอัชฌา. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ. สมุทรปราการ: มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- บรรจบ กาญจนกุล. (2546). ความต้องการของประชาชนในการใช้บริการของรัฐ. กรุงเทพฯ: ศูรสภาลาดพร้าว.

- ปริมพร อ่ำพันธุ์. (2548). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางขุนเทียน**. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัย สาขาวิชาพัฒนสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พระครูอดุลสีลาจารย์ (จันทร์ทิพย์ มะโน). (2552). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- พิบูล ทีปะปาล. (2549). **หลักการตลาด: ยุคใหม่ในศตวรรษที่ 21 = Principles of marketing in the 21<sup>st</sup> century**. (พิมพ์ครั้งที่ 3). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย. (2546). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ไพศาล. (2547). **ปรัชญา**. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ภควัต สมิธ และคณะ. (2556). **การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร**. ลำปาง: มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- มหาวิทยาลัยเนชั่น. (2555). **ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกิว**. ลำปาง: มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. (2557). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย**. ลำปาง: มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2539). **ประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา หน่วยที่ 5-8**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์.
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์, สุภมาส อังสุโชติ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์. (2550). **สถิติสำหรับการวิจัยและเทคนิคการใช้ SPSS = Statistics for research and SPSS application techniques**. กรุงเทพฯ: มิซันมีเดีย.
- ลัทธินิการ ศรีวรรณ. (2538). **การบริหารเชิงมุ่งผล: กลยุทธ์การปรับเปลี่ยนความเสี่ยงสู่ความสำเร็จ**. กรุงเทพฯ: คู่แข่งบุ๊คส์.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น
- ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2557). **องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ**. ค้นเมื่อ กันยายน 1, 2557. จาก [http://www.elearning.msu.ac.th/opencourse/1010311/unit09\\_2\\_2.html](http://www.elearning.msu.ac.th/opencourse/1010311/unit09_2_2.html)

- สมคิด พรหมจ้อย. (2542). **เทคนิคการประเมินโครงการ**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สมศักดิ์ คงเทียน และอัญชลี โพธิ์ทอง. (2542). **การบริหารบุคคลและทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมิต สัจฉกร. (2542). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- \_\_\_\_\_. (2546). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). **ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัด กรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สุกัญญา มีแก้ว. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบล เขตอำเภอท่าชนะ**. สุราษฎร์ธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธ์. (2541). **การประเมินผลโครงการ: หลักการและการประยุกต์**. กรุงเทพฯ: เลี้ยวซ้าย.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน. (2543). **รายงานผลการดำเนินงานของสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาเอกชน ปีงบประมาณ 2542**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์การศาสนา.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ และสำนักงาน ก.พ.ร. (2551). **รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจใน คุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 จัดหวัดภูเก็ต**. กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ.
- สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร. (2548). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง. (2559). **แผนพัฒนาเทศบาลสามปี**. กาญจนบุรี: เอกสารอัดสำเนา
- อัศนีย์ ณ น่าน. (2555). **ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล บ้านกัว**. ลำปาง: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์ แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อุดม อิ่มอรชร. (2552). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- เอกภพ ตระกูลพานิชย์. (2545). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลภูพิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้า แบบอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยเชียงใหม่.
- อนงก์ สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). **จิตวิทยาบริการ: Service Psychology**. กรุงเทพฯ: อุดลพัฒน์กิจ.

- Best, J. W. (1981). **Research in education**. (4th ed). Cliff: Prentice Hall.
- Good, C. V. (1973). **Dictionary of education**. New York: Mcgraw – Hill. Book.
- Kotler, P. (2000). **Marketing Management, Millenium Edition**. New Jersey: Prentice-Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). **Identifying market segments and targets, marketing management**. (12<sup>th</sup> ed). New Jersey: Pearson Education.
- Mccormic, E. J. (1979). **Job analysis: Methods and applications**. New York: American Management Association.
- Mullins, L. J. (1969). **Management and Organizational behaviour**. London: Pitman Publishing.
- Naumann, E., & Giel, K. (1995). **Customer satisfaction measurement and management and management**. Ohio: Executive Press Cincinnati.
- Parasuraman, A., & et al. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. **Journal of Retailing**, 67(4), 420-450.
- Rossi, P. H., & Freeman, H. E. (1982). **Evaluation: A System approach**. California: Sage.
- Rutman, L. (1982). **Planning useful evaluation: Evaluability assessment**. Calif: Sage.
- Spechler, J. W. (1988). **When America Does It Right: Case Studies in Service Quality**, Institute of Industrial Engineer. Georgia: Norcross.
- Stufflebeam, D. L., & Shinkfield, A. J. (1990). **Systematic Evaluation**. Boston: Kluwer – Nijhoff Publishing.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. Tokyo: Harper International Edition.
- Wolman, B. B. (1973). **Dictionary of Behavioral Science**. Van Nostrand: Reinheld Company.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

**แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี  
ประจำปี 2562**

---

**คำชี้แจง:** โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง เพื่อแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการจาก อบต./ทต.ในด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก แบบสอบถามนี้ได้พัฒนาขึ้นตามกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) โดยค่าตัวเลข 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด โดยแบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไป การวัดความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะ

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หน้าตัวเลือกในข้อต่างๆ ให้ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ  
☐ น้อยกว่า 18 ปี ☐ 51 – 60 ปี  
☐ 18 – 30 ปี ☐ มากกว่า 60 ปีขึ้นไป  
☐ 31 – 50 ปี
3. อาชีพ  
☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว  
☐ พนักงานบริษัท ☐ รับจ้างทั่วไป  
☐ เกษตรกร ☐ นักเรียน/นักศึกษา  
☐ อื่นๆ โปรดระบุ .....
4. ระดับการศึกษา  
☐ ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า ☐ ปริญญาตรี/เทียบเท่า  
☐ มัธยมศึกษา/เทียบเท่า ☐ สูงกว่าปริญญาตรี  
☐ อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า
5. ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่  
☐ ไม่เกิน 10 ปี ☐ 15 – 20 ปี  
☐ 10 – 15 ปี ☐ 20 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปี 2562 (กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน)

งานบริการที่ 1 ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

| ข้อ                              | ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ                                                                                          | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                  |                                                                                                                           | 5                | 4   | 3       | 2    | 1          |
|                                  |                                                                                                                           | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ |                                                                                                                           |                  |     |         |      |            |
| 1.                               | มีผังลำดับขั้นตอนแสดงอย่างมีระบบ ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน                                                                  |                  |     |         |      |            |
| 2.                               | มีความตรงต่อเวลาและมีกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน รวดเร็ว และทันเวลา                                                            |                  |     |         |      |            |
| 3.                               | ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน เป็นที่น่าไว้วางใจ                                                                |                  |     |         |      |            |
| 4.                               | มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ                                                              |                  |     |         |      |            |
| 5.                               | ขั้นตอนการให้บริการมีความเสมอภาค เท่าเทียม ตามลำดับก่อนหลัง                                                               |                  |     |         |      |            |
| ด้านช่องทางการให้บริการ          |                                                                                                                           |                  |     |         |      |            |
| 1.                               | ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อผู้รับบริการ                                                                               |                  |     |         |      |            |
| 2.                               | มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ชัดเจน และเข้าใจง่าย                                               |                  |     |         |      |            |
| 3.                               | ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ/ช่องทาง                                                                               |                  |     |         |      |            |
| 4.                               | เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก                                                                              |                  |     |         |      |            |
| 5.                               | มีกลอง่เพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ                                                                       |                  |     |         |      |            |
| 6.                               | มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ                                                                          |                  |     |         |      |            |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ      |                                                                                                                           |                  |     |         |      |            |
| 1.                               | เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสมต่อการบริการ                                                                    |                  |     |         |      |            |
| 2.                               | เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี                                                                                     |                  |     |         |      |            |
| 3.                               | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่                                                                    |                  |     |         |      |            |
| 4.                               | เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน                                                                 |                  |     |         |      |            |
| 5.                               | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                       |                  |     |         |      |            |
| 6.                               | เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ                                           |                  |     |         |      |            |
| 7.                               | เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ <input type="checkbox"/> |                  |     |         |      |            |

| ข้อ                    | ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ                                                | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                        |                                                                                 | 5                | 4   | 3       | 2    | 1          |
|                        |                                                                                 | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก |                                                                                 |                  |     |         |      |            |
| 1.                     | สถานที่หรือจุดติดตั้งการดำเนินงาน มีความเหมาะสม สะดวก และปลอดภัย                |                  |     |         |      |            |
| 2.                     | มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการอย่างชัดเจน                    |                  |     |         |      |            |
| 3.                     | มีการดูแล ตรวจสอบ ซ่อมแซม ให้สามารถใช้งานได้ดียู่เสมอ                           |                  |     |         |      |            |
| 4.                     | มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เพียงพอและทันสมัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ                  |                  |     |         |      |            |
| 5.                     | มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ |                  |     |         |      |            |
| 6.                     | มีการจัดสถานที่และอุปกรณ์ที่เป็นระเบียบและสะดวกต่อการให้บริการ                  |                  |     |         |      |            |

## งานบริการที่ 2 ด้านบรรเทาสาธารณภัย

| ข้อ                              | ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ                                            | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                  |                                                                             | 5                | 4   | 3       | 2    | 1          |
|                                  |                                                                             | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ |                                                                             |                  |     |         |      |            |
| 1.                               | มีผังลำดับขั้นตอนแสดงอย่างมีระบบ ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน                    |                  |     |         |      |            |
| 2.                               | มีความตรงต่อเวลาและมีกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน รวดเร็ว และทันเวลา              |                  |     |         |      |            |
| 3.                               | ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน เป็นที่น่าไว้วางใจ                  |                  |     |         |      |            |
| 4.                               | มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ                |                  |     |         |      |            |
| 5.                               | ขั้นตอนการให้บริการมีความเสมอภาค เท่าเทียม ตามลำดับก่อนหลัง                 |                  |     |         |      |            |
| ด้านช่องทางการให้บริการ          |                                                                             |                  |     |         |      |            |
| 1.                               | ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อผู้รับบริการ                                 |                  |     |         |      |            |
| 2.                               | มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ชัดเจน และเข้าใจง่าย |                  |     |         |      |            |
| 3.                               | ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ/ช่องทาง                                 |                  |     |         |      |            |

| ข้อ                                | ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ                                                                                          | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                    |                                                                                                                           | 5                | 4   | 3       | 2    | 1          |
|                                    |                                                                                                                           | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 4.                                 | เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก                                                                              |                  |     |         |      |            |
| 5.                                 | มีกลไกเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ                                                                        |                  |     |         |      |            |
| 6.                                 | มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ                                                                          |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b> |                                                                                                                           |                  |     |         |      |            |
| 1.                                 | เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสมต่อการบริการ                                                                    |                  |     |         |      |            |
| 2.                                 | เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี                                                                                     |                  |     |         |      |            |
| 3.                                 | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่                                                                    |                  |     |         |      |            |
| 4.                                 | เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน                                                                 |                  |     |         |      |            |
| 5.                                 | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                       |                  |     |         |      |            |
| 6.                                 | เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ                                           |                  |     |         |      |            |
| 7.                                 | เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ <input type="checkbox"/> |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>      |                                                                                                                           |                  |     |         |      |            |
| 1.                                 | สถานที่หรือจุดติดตั้งการดำเนินงาน มีความเหมาะสม สะดวก และปลอดภัย                                                          |                  |     |         |      |            |
| 2.                                 | มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการอย่างชัดเจน                                                              |                  |     |         |      |            |
| 3.                                 | มีการดูแล ตรวจสอบ ซ่อมแซม ให้สามารถใช้งานได้ดียู่เสมอ                                                                     |                  |     |         |      |            |
| 4.                                 | มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เพียงพอและทันสมัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ                                                            |                  |     |         |      |            |
| 5.                                 | มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ                                           |                  |     |         |      |            |
| 6.                                 | มีการจัดสถานที่และอุปกรณ์ที่เป็นระเบียบและสะดวกต่อการให้บริการ                                                            |                  |     |         |      |            |

งานบริการที่ 3 ด้านสวัสดิการสังคม (งานสงเคราะห์หญิงตั้งครรภ์และเด็กแรกเกิด)

| ข้อ                              |                                                                                                                           | ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                  |                                                                                                                           |                                  | 5                | 4   | 3       | 2    | 1          |
|                                  |                                                                                                                           |                                  | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ |                                                                                                                           |                                  |                  |     |         |      |            |
| 1.                               | มีผังลำดับขั้นตอนแสดงอย่างมีระบบ ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน                                                                  |                                  |                  |     |         |      |            |
| 2.                               | มีความตรงต่อเวลาและมีกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน รวดเร็ว และทันเวลา                                                            |                                  |                  |     |         |      |            |
| 3.                               | ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน เป็นที่น่าไว้วางใจ                                                                |                                  |                  |     |         |      |            |
| 4.                               | มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ                                                              |                                  |                  |     |         |      |            |
| 5.                               | ขั้นตอนการให้บริการมีความเสมอภาค เท่าเทียม ตามลำดับก่อนหลัง                                                               |                                  |                  |     |         |      |            |
| ด้านช่องทางการให้บริการ          |                                                                                                                           |                                  |                  |     |         |      |            |
| 1.                               | ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อผู้รับบริการ                                                                               |                                  |                  |     |         |      |            |
| 2.                               | มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ชัดเจน และเข้าใจง่าย                                               |                                  |                  |     |         |      |            |
| 3.                               | ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ/ช่องทาง                                                                               |                                  |                  |     |         |      |            |
| 4.                               | เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก                                                                              |                                  |                  |     |         |      |            |
| 5.                               | มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ                                                                       |                                  |                  |     |         |      |            |
| 6.                               | มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ                                                                          |                                  |                  |     |         |      |            |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ      |                                                                                                                           |                                  |                  |     |         |      |            |
| 1.                               | เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสมต่อการบริการ                                                                    |                                  |                  |     |         |      |            |
| 2.                               | เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี                                                                                     |                                  |                  |     |         |      |            |
| 3.                               | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่                                                                    |                                  |                  |     |         |      |            |
| 4.                               | เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน                                                                 |                                  |                  |     |         |      |            |
| 5.                               | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                       |                                  |                  |     |         |      |            |
| 6.                               | เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ                                           |                                  |                  |     |         |      |            |
| 7.                               | เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ <input type="checkbox"/> |                                  |                  |     |         |      |            |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก           |                                                                                                                           |                                  |                  |     |         |      |            |
| 1.                               | สถานที่หรือจุดติดตั้งการดำเนินงาน มีความเหมาะสม สะดวก และปลอดภัย                                                          |                                  |                  |     |         |      |            |
| 2.                               | มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการชัดเจน                                                                   |                                  |                  |     |         |      |            |

| ข้อ | ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ                                                | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|     |                                                                                 | 5                | 4   | 3       | 2    | 1          |
|     |                                                                                 | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 3.  | มีการดูแล ตรวจสอบ ซ่อมแซม ให้สามารถใช้งานได้ดียู่เสมอ                           |                  |     |         |      |            |
| 4.  | มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เพียงพอและทันสมัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ                  |                  |     |         |      |            |
| 5.  | มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ |                  |     |         |      |            |
| 6.  | มีการจัดสถานที่และอุปกรณ์ที่เป็นระเบียบและสะดวกต่อการให้บริการ                  |                  |     |         |      |            |

#### งานบริการที่ 4 ด้านทะเบียนพาณิชย์

| ข้อ                              | ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ                                            | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                  |                                                                             | 5                | 4   | 3       | 2    | 1          |
|                                  |                                                                             | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ |                                                                             |                  |     |         |      |            |
| 1.                               | มีผังลำดับขั้นตอนแสดงอย่างมีระบบ ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน                    |                  |     |         |      |            |
| 2.                               | มีความตรงต่อเวลาและมีกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน รวดเร็ว และทันเวลา              |                  |     |         |      |            |
| 3.                               | ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน เป็นที่น่าไว้วางใจ                  |                  |     |         |      |            |
| 4.                               | มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ                |                  |     |         |      |            |
| 5.                               | ขั้นตอนการให้บริการมีความเสมอภาค เท่าเทียม ตามลำดับก่อนหลัง                 |                  |     |         |      |            |
| ด้านช่องทางการให้บริการ          |                                                                             |                  |     |         |      |            |
| 1.                               | ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อผู้รับบริการ                                 |                  |     |         |      |            |
| 2.                               | มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ชัดเจน และเข้าใจง่าย |                  |     |         |      |            |
| 3.                               | ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ/ช่องทาง                                 |                  |     |         |      |            |
| 4.                               | เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก                                |                  |     |         |      |            |
| 5.                               | มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ                         |                  |     |         |      |            |
| 6.                               | มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ                            |                  |     |         |      |            |

| ข้อ                         | ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ                                                                                          | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                             |                                                                                                                           | 5                | 4   | 3       | 2    | 1          |
|                             |                                                                                                                           | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ |                                                                                                                           |                  |     |         |      |            |
| 1.                          | เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสมต่อการบริการ                                                                    |                  |     |         |      |            |
| 2.                          | เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอริยาไยไมตรี                                                                                      |                  |     |         |      |            |
| 3.                          | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่                                                                    |                  |     |         |      |            |
| 4.                          | เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน                                                                 |                  |     |         |      |            |
| 5.                          | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                       |                  |     |         |      |            |
| 6.                          | เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ                                           |                  |     |         |      |            |
| 7.                          | เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ <input type="checkbox"/> |                  |     |         |      |            |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก      |                                                                                                                           |                  |     |         |      |            |
| 1.                          | สถานที่หรือจุดติดตั้งการดำเนินงาน มีความเหมาะสม สะดวก และปลอดภัย                                                          |                  |     |         |      |            |
| 2.                          | มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการอย่างชัดเจน                                                              |                  |     |         |      |            |
| 3.                          | มีการดูแล ตรวจสอบ ซ่อมแซม ให้สามารถใช้งานได้ดียู่เสมอ                                                                     |                  |     |         |      |            |
| 4.                          | มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เพียงพอและทันสมัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ                                                            |                  |     |         |      |            |
| 5.                          | มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ                                           |                  |     |         |      |            |
| 6.                          | มีการจัดสถานที่และอุปกรณ์ที่เป็นระเบียบและสะดวกต่อการให้บริการ                                                            |                  |     |         |      |            |

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

**คำชี้แจง** ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามโดยเขียนสภาพการได้รับบริการที่ท่านประสบอยู่ หรือข้อเสนอแนะ และแนวทาง ขององค์การบริการส่วนตำบลหลุมรั้ง ที่ผ่านมา เพื่อจะทำให้เกิดการ พัฒนาให้ได้ผลยิ่งขึ้นตามความคิดเห็นของท่าน

#### ด้านขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

#### ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

.....

#### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

#### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

#### ข้อเสนอแนะทั่วไป

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข  
ประมวลภาพกิจกรรมการสำรวจข้อมูล

ประมวลภาพกิจกรรมการลงพื้นที่เก็บข้อมูล









ภาคผนวก ค  
ประวัติผู้วิจัย

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – นามสกุล                      นางสาวกานต์สินี ช่วยเพ็ญชัยภัทร

ตำแหน่งปัจจุบัน                      พนักงานมหาวิทยาลัยตำแหน่งวิชาการ (อาจารย์)

หน่วยงานและสถานที่อยู่ติดต่อได้สะดวก

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี  
เลขที่ 70 หมู่ 4 ต.หนองบัว อ.เมือง จ.กาญจนบุรี 7100  
โทรศัพท์ 034-534072

ประวัติการศึกษาของผู้วิจัย

ปริญญาตรี                      ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาภาษาอังกฤษ  
มหาวิทยาลัยนเรศวร

ปริญญาโท                      การศึกษามหาบัณฑิต สาขาภาษาศาสตร์การศึกษา  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ